



Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios  
Internos de la Sede Central de EsSalud 2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Saturnino Antonio Quispe Herrera

**ASESOR:**

Dr. Joel Martin Visurraga Agüero

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2017**

Dr. Juan Méndez Vergaray  
Presidente

Dra. Karen del Pilar Zevallos Delgado  
Secretario

Dr. Joel Martin Visurraga Agüero  
Vocal

**Dedicatoria**

A Ricardo Antonio, Gabriela Milagros y Adriana María; mis queridos hijos, tesoros hermosos, pilares y motivos que impulsan mis deseos de superación... Hijos amados.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por darme la vida y darme la oportunidad de realizarme como persona y profesional; y por haberme puesto en el camino a tan nobles seres humanos como maestros, que supieron transmitir sus sabios conocimientos... A mi maestro Dr. Joel Visurraga Agüero de la Universidad Cesar Vallejo y a cada uno de mis compañeros de clases, que compartimos semana a semana nuestros anhelos.

### **Declaración de autoría**

Yo, Saturnino Antonio Quispe Herrera, estudiante de la Escuela de Posgrado, - Maestría en Gestion Publica, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Gobierno Electronico y Satisfaccion de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud 2017 de los colaboradores de la empresa EsSalud, Jesus Maria - 2017”, presentada, en 134 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestion Publica, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 28 de Agosto del 2017

---

Br. Saturnino Antonio Quispe Herrera

DNI. N° 06065975

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de: la Escuela de Pos Grado de la Universidad Cesar Vallejo, Lima norte presento la Tesis titulada: “Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud, Jesús María 2017”; cumplimiento así lo prescrito en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo; para obtener el grado de: Maestro en Gestión Pública.

El trabajo de investigación consta de ocho capítulos: El Primer Capítulo denominado Introducción, está relacionado con el problema de la investigación y está constituido por los antecedentes; fundamentación científica, técnica o humanística; justificación; problema; hipótesis y objetivos de la investigación. El Segundo Capítulo denominado Marco Metodológico está relacionado con el tipo de investigación y está constituido por variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio y diseño, definición de la población, muestra y tipo de muestreo, técnicas e instrumento de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Tercer Capítulo denominado Resultados expone los resultados de la investigación, está constituido por análisis descriptivo; contrastación de hipótesis que se expone en forma textual y gráfica. El Cuarto Capítulo denominado Discusión presenta la relación entre los antecedentes, el marco teórico y los resultados. El Quinto Capítulo denominado Conclusiones presenta las conclusiones de la investigación. El Sexto Capítulo denominado Recomendaciones, presenta las recomendaciones del investigador, el Séptimo Capítulo Referencias Bibliográficas presenta las referencias bibliográficas de los conocimientos generados a la fecha en lo referido a la investigación y el Octavo Capítulo Anexos presenta a través de los anexos material adicional relevante de la investigación.

El autor.

## Índice de Contenidos

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de Contenido	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I    Introducción</b>	<b>13</b>
1.1    Antecedentes	14
1.1.1    Antecedentes Internacionales	14
1.1.2    Antecedentes Nacionales	16
1.2    Marco teórico	19
1.2.1    Bases Teóricas de Gobierno Electrónico	19
1.2.2    Bases Teóricas Satisfacción de los usuarios internos	23
1.2.3    Definición de términos básicos	26
1.3    Justificación	27
1.4    Problema	27
1.5    Hipótesis	29
1.6    Objetivos	29
<b>II    Marco Metodológico</b>	<b>31</b>
2.1    Variables	32
2.2    Operacionalización de variables	32
2.3    Metodología	34
2.4    Tipos de estudio	34

2.5	Diseño de investigación	34
2.6	Población, muestra y muestreo	35
2.7	Técnicas e instrumento de recolección de datos	38
2.8	Métodos de análisis de datos	43
2.9	Aspectos éticos	44
<b>III</b>	<b>Resultados</b>	<b>45</b>
3.1	Análisis descriptivo	46
3.2	Contrastación de Hipotesis	52
<b>IV</b>	<b>Discusión</b>	<b>57</b>
<b>V</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>62</b>
<b>VI</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>65</b>
<b>VII</b>	<b>Referencias Bibliográficas</b>	<b>68</b>
<b>VIII</b>	<b>Anexos</b>	<b>75</b>
Anexo 1	Artículo científico	76
Anexo 2	Matriz de consistencia	83
Anexo 3	Consentimiento de la institución	85
Anexo 4	Matriz de datos	86
Anexo 5	Instrumentos	91
Anexo 6	Formato de validación	97
Anexo 7	Impresión pantalla de Resultados	106
Anexo 8	Programa de aplicación	107



## Lista de Tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de Operacionalización variable Gobierno Electrónico	33
Tabla 2	Matriz de Operacionalización variable Satisfacción de los Usuarios Internos	33
Tabla 3	Población Identificada	36
Tabla 4	Ficha técnica del instrumento para la variable Gobierno Electrónico	39
Tabla 5	Ficha técnica del instrumento para la variable Satisfacción de los Usuarios Internos	40
Tabla 6	Lista de expertos que certificaron la validez del contenido del instrumento de recolección de datos	41
Tabla 7	Estadísticos de fiabilidad del Gobierno Electrónico	41
Tabla 8	Estadísticos de fiabilidad de Satisfacción de los Usuarios Internos	42
Tabla 9	Tabla Contingencia Sexo por Gobierno Electrónico	46
Tabla 10	Tabla Contingencia Sexo por Satisfacción de los Usuarios Internos	47
Tabla 11	Tabla Contingencia Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos	48
Tabla 12	Tabla Contingencia de la dimensión percepción del ambiente de trabajo	49
Tabla 13	Tabla Contingencia de la dimensión interacción	50
Tabla 14	Tabla Contingencia de la dimensión bienestar	51
Tabla 15	Matriz de correlación del Gobierno Electrónico y la Satisfacción de los Usuarios Internos	53
Tabla 16	Matriz de correlación de la dimensión percepción del ambiente de trabajo de la Satisfacción de los Usuarios Internos	54
Tabla 17	Matriz de correlación de la dimensión Interacción de la Satisfacción de los Usuarios Internos	55
Tabla 18	Matriz de correlación de la dimensión Bienestar de la Satisfacción de los Usuarios Internos	56

## Lista de Figuras

		Página
Figura 1	Ventana principal del software Decision Analyst STATS	36
Figura 2	Resultado del cálculo del tamaño de muestra utilizando el software Decisión Analyst STATS	37
Figura 3	Histograma Sexo por Gobierno Electrónico	46
Figura 4	Histograma Sexo por Satisfacción de los Usuarios Internos	47
Figura 5	Histograma Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos	48
Figura 6	Histograma dimensión percepción del ambiente de trabajo de la Satisfacción de los Usuarios Internos	50
Figura 7	Histograma dimensión interacción de la Satisfacción de los Usuarios Internos	51
Figura 8	Histograma dimensión bienestar de la Satisfacción de los Usuarios Internos	52

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud, Jesús María 2017. La población fue de 1,417 usuarios, en los cuales se han empleado la variable Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, el cual recogió la información en un periodo específico que se desarrolló al aplicar el instrumento: cuestionario para los usuarios internos de la sede central, el cual estuvo constituido de 20 preguntas en escala de Likert (1-Totalmente en desacuerdo, 2- En desacuerdo, 3-Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4-De acuerdo y 5-Totalmente en desacuerdo), en el cuestionario los usuarios brindaron información acerca de la variable Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan descriptiva, gráfica y textualmente.

En la contrastación se ha podido determinar la existencia de una correlación entre moderada y fuerte, donde el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.600 encontrándose en el rango de 0.51 a 0.75. Este análisis permitió determinar que el Gobierno Electrónico se relaciona con la Satisfacción de los Usuarios Internos en un nivel de correlación alto y se concluye que el Gobierno Electrónico se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios internos de la Sede Central de EsSalud.

*Palabras clave:* Gobierno Electrónico, Satisfacción de los Usuarios.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship that exists between the Electronic Government and the Satisfaction of the Internal Users of the EsSalud Headquarters, Jesus Maria 2017. The population was 1,417 users, in which the Electronic Government and Satisfaction variable was used of the Internal Users.

The method used in the investigation was the hypothetic-deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of cross-sectional correlational level, which collected the information in a specific period that was developed when applying the instrument: questionnaire for the internal users of the central headquarters, which was constituted of 20 questions in scale of Likert (1-Strongly disagree, 2- Disagree, 3-Neither agree or disagree, 4-Agree and 5-Strongly disagree), in the questionnaire users provided information about the Government variable Electronic and Satisfaction of Internal Users, through the evaluation of its different dimensions, whose results are presented descriptively, graphically and textually.

In the constraint it has been possible to determine the existence of a correlation between moderate and strong, where the Rho coefficient of Spearman is equal to 0.600 found in the range of 0.51 to 0.75. This analysis allowed to determine that the Electronic Government is related to the Satisfaction of the Internal Users in a high level of correlation and it is concluded that the Electronic Government is significantly related to the Satisfaction of the internal Users of the Headquarters of EsSalud.

*Keywords:* Electronic Government, User Satisfaction.

## **I. Introducción**

## **1.1. Antecedentes**

En el análisis de información respecto a investigaciones que se realizarán sobre la relación del Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud 2017 encontramos los siguientes:

### **1.1.1. Antecedentes Internacionales**

Moreno (2012), en la investigación realizada en la Universidad Politécnica de Cartagena titulada “Evaluación del Gobierno Electrónico del Ayuntamiento de Cartagena en la Atención Ciudadana” de Colombia investigo los Modelos de: Atención ciudadana mediante el Uso de Gobierno Electrónico y Agentes del e-gobierno local. Planteo objetivos por cada modelo de ellos: 1) El marco conceptual de referencia del gobierno electrónico (e-gobierno), análisis de los antecedentes y estado actual de las TIC, diferentes modelos, evaluación, exposición y limitaciones. 2) modelo facilitador de uso del gobierno electrónico, tomando como partida la relación con el ciudadano, importancia de recopilación de las necesidades hacia los procesos de estas nuevas tecnologías, mejorando la atención al usuario. La metodología incluye el diagnóstico, estudio del servicio en línea entre el “negocio” o trámites con la “administración pública” y los ciudadanos los Benchmarking, herramienta de gestión estratégica y competitiva. Así como una evaluación comparativa de la e-administración local con un enfoque bottom-up, es decir parte del análisis de la diversidad y riqueza de los servicios prestados desde las “administraciones públicas locales”, para establecer el método de evaluación comparativa aplicado. En conclusión las líneas futuras de investigación deberían profundizar en una atención pormenorizada de mecanismos e indicadores que den cuenta del impacto y la eficiencia que tienen las herramientas tecnológicas, establecer, observar su evolución en el tiempo, lo que requiere de una estandarización y continuidad de los estudios. Los resultados ayudarían a mejorar las labores de comunicación y divulgación aprovechando los espacios digitales y a comprender determinados fenómenos de resistencia o apoyo social a ciertas medidas de ayuntamientos (p.221).

El contexto de la investigación que realizó Moreno se encuentra dentro del marco de Gobierno Electrónico, aspectos de importancia para contribuir a optimizar los recursos, capacidades y mejorar los servicios de los sistemas electrónicos.

Girón (2013), en la investigación realizada en la Universidad Centroamericana “Jose Simeon Cañas” de el Salvador, titulado “Gobierno Electrónico y acceso a la Información”, exige la ejecución de acciones regulatorias en las dependencias de las instituciones del estado. Planteo como objetivo evaluar las condiciones y las capacidades que tienen los sitios web del Órgano Ejecutivo para dar cumplimiento a la Ley de Acceso a Información Pública. La metodología que uso es de análisis, recolección de datos, sistemas de información, temas a los cuales les hacen seguimiento, el tipo y nivel de participación de los diferentes actores dentro de su dinámica. Llegando a la conclusión de mejorar la interacción de los usuarios con los sitios web del Ejecutivo, por medio de la creación de un sistema de búsqueda online, facilitando el acceso de la información que se encuentra en los portales de transparencia (p.105).

El contexto de la investigación que realizó Girón se encuentra dentro del marco de Gobierno Electrónico, aspectos de importancia para contribuir a optimizar los recursos, capacidades y mejorar los servicios de los sistemas electrónicos.

Gastón (2011), en la investigación realizada en el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación y Social (ILPES) de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en Chile, titulado “El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública”. Los objetivos son metas muy concretas tales como reducción de tiempos de procesamiento burocrático, aumento de niveles de satisfacción ciudadana, colaboración inter-institucional. Entre las conclusiones del reciente taller de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) sobre indicadores de gobierno electrónico que tuvo lugar en marzo del 2010 en París: se decidió establecer una fuerza de tarea de especialistas en indicadores de gobierno electrónico y la necesidad de incorporar indicadores de impacto en la recuperación económica por la implementación de proyectos en gobierno electrónico (p.23).

El contexto de la investigación que realizó Gastón se encuentra dentro del marco de Gobierno Electrónico, aspectos de importancia para contribuir a optimizar los recursos, capacidades y mejorar los servicios de los sistemas electrónicos.

Rodríguez (2010), en la investigación realizada en la Universidad Nacional de la Plata, titulado “Marco de medición de calidad para Gobierno Electrónico aplicable a sitios web de gobiernos locales” en Argentina. El objetivo “Un mejor servicio al ciudadano, mejorar la gestión pública, reducir costos, propiciar la transparencia, entre otras, Es decir, incluye tener sitios web oficiales accesibles, útiles y participativos. Pero va mucho más allá. Se trata de mejorar el acceso y la llegada de los servicios a los ciudadanos, pero también darles más poder en las decisiones”. La metodología para aplicar el marco está constituido por medios de niveles los cuales arrojan información con distintos grados de abstracción. Los resultados del marco son magnitudes cuantitativas que permiten conocer la calidad de gobierno electrónico que poseen los mismos. Llegando a la conclusión que los sitios Web Gubernamentales deben ser considerados de manera diferente que otros sitios web, ya que son el único canal de comunicación oficial de los gobiernos en internet. A través de los sitios web gubernamentales, los ciudadanos pueden acceder a la información, interactuar con los funcionarios, formular preguntas, obtener información, realizar gestiones, etc. Los sitios web gubernamentales son una herramienta muy poderosa para mejorar la comunicación entre los ciudadanos y el gobierno, proporcionando información pública de relevancia pero también incrementando la transparencia y brindando un espacio de participación ciudadana (p.122).

El contexto de la investigación que realizó Rodríguez se encuentra dentro del marco de Gobierno Electrónico, aspectos de importancia para contribuir a optimizar los recursos, capacidades y mejorar los servicios de los sistemas electrónicos.

### **1.1.2. Antecedentes Nacionales**

García (2013), en la investigación realizada en la Universidad Católica Santo



Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, titulada “Diseño de una Propuesta de Gobierno Electrónico para el mejoramiento de la gestión gubernamental del gobierno de Lambayeque” cuyo objetivo es relevar, cuantificar y obtener información sobre las principales deficiencias de los sitios web, a fin de ofrecer a los gobiernos locales información precisa para que puedan mejorar sus sitios, aplico el marco extendido considerado en la muestra aplicada pertenecientes a un mismo país del análisis realizado, por medio de estos resultados es posible evidenciar que las ciudades capitales obtienen un valor mayor al de las ciudades restantes. La metodología aplicada es de ponderación de la métrica y construcción de coeficientes en los distintos niveles del marco, será posible cuantificar el grado de cumplimiento de los sitios en cada parámetro de calidad y finalmente en e-Governance. Llegando a la conclusión que es una temática interdisciplinaria la cual puede ser abordada desde distintas miradas: Social, Económica, Cultural, etc. En esta tesis abordo desde un punto de vista informático, pero por ello aislado de las otras miradas posibles. Es posible implementar e-Governance haciendo uso de distintos medios tecnológicos. Las distantes vías deberán sumarse con el fin, de ofrecer más posibilidades al ciudadano, siendo el ciudadano quien escoja la que considere más convenientes (pp.122-123).

El contexto de la investigación que realizó García se encuentra dentro del marco de Gobierno Electrónico, aspectos de importancia para contribuir a optimizar los recursos, capacidades y mejorar los servicios de los sistemas electrónicos.

Benavides (2014), en la investigación realizada en la Pontifica Universidad Católica del Perú de Lima, titulado “El discurso de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Distrital de Miraflores” en la que busca la manera de comunicación con un tipo de ciudadano que hace uso de las TIC y el establecimiento de una relación con él en términos de usuarios de servicios de la gestión pública. El objetivo de esta investigación de analizar la forma en que el municipio a través del discurso de la política de gobierno electrónico, comunica un tipo de ciudadano y establece relación con él a través de un estilo de participación ciudadana, donde el ciudadano hace uso de las TIC en términos de usuarios de servicios de la gestión pública. La metodología de la

investigación utiliza el método de estudio de caso, tipo exploratorio y fundamentalmente cualitativo, que ha seguido los siguientes momentos: Análisis, interpretación y discusión de la información primaria, obtenida a partir de los documentos del municipio y la ciudadanía, como actores que se relacionan en un contexto determinado, desde la mirada de quienes integran la Comisión de gobierno electrónico del municipio. Esta tesis concluye que el gobierno electrónico en el municipio, concebido desde el marco discursivo, es un proceso ligado a la oferta de servicios, no a la creación de espacios públicos, que apoya la comunicación y la acción de gobernar, pero que no se diseña ni se utiliza para convertirse en un gobierno electrónico (p.89).

El contexto de la investigación que realizó Benavides se encuentra dentro del marco de Gobierno Electrónico, aspectos de importancia para contribuir a optimizar los recursos, capacidades y mejorar los servicios de los sistemas electrónicos.

Villanueva (2010), en la investigación realizada en la Pontifica Universidad Católica del Perú de Lima, titulado “Acceso universal a las tecnologías de la información y la comunicación en las zonas rurales del Perú”. El objetivo de la investigación de determinar las políticas y el marco normativo necesario que permitan la difusión de las Tecnologías de Información y la Comunicación, mediante el uso de la banda ancha, en las zonas rurales del Perú. Los conceptos de “pobreza de información y pobreza digital” en contraposición a la “brecha digital” permiten “establecer metodologías e indicadores nuevos para evaluar mejor el progreso e identificar tanto los vacíos como la preparación para las necesidades de la Sociedad de la información” (Mahan 2006 p.3). Conclusiones, la irrupción de la TIC y la “revolución digital” en general estimula el crecimiento económico al crear un nuevo sector, que considera “capital humano” como el agente más importante, herramienta complementaria del desarrollo y el proceso de tránsito hacia la sociedad de la información se produzca de forma manera equitativa, inclusiva con igualdad de oportunidades para todos, evitando o minimizando la generación de nuevas brechas sociales a causa de las “brechas digitales” creadas, que pueden ser inter-generacionales, de género, condiciones físicas, ubicación geográficas o

condición económica (p.192).

El contexto de la investigación que realizó Villanueva se encuentra dentro del marco de Gobierno Electrónico, aspectos de importancia para contribuir a optimizar los recursos, capacidades y mejorar los servicios de los sistemas electrónicos. Asimismo, precisa la importancia del impacto de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en el desarrollo social.

## **1.2. Marco Teórico**

### **1.2.1. Bases Teóricas Gobierno Electrónico**

#### **Teoría que respaldan la investigación**

##### **Teoría de la inclusión/exclusión**

Según Saavedra (2001), la Teoría de la inclusión/exclusión es:

Un concepto de comunicación de gran importancia a diferencia de la estratificación. Ambas conceptualizaciones que están relacionados mutuamente, debido a que tienen lados de una misma forma, se diferencia a que uno de los dos lados se parece al otro. En relación a la diferenciación de los conceptos cabe la posibilidad de distinguir variantes. La primera de ella tiene un carácter social y está relacionado con las condiciones de acceso de acuerdo a los niveles de diferenciación social, a la comunicación. La segunda plantea la exclusión como las evidencias de que la inclusión no ha sido concebida ni posible, ello se debe a que la inclusión es viable como parte de los procesos de acumulación en el sistema funcional; por lo tanto la exclusión quedaría determinada por las dificultades para acumular estos mecanismos (pp.6-7).

##### **Teoría de la equidad**

Según Stoner, Freeman, y Gilbert (2014), la teoría de la equidad:

Se conceptualiza como la simetría que guardan los insumos que reciben los usuarios del servicio y logran experimentar satisfacción cuando sienten que la prestación recibida fue con igualdad, la satisfacción toma importancia cuando produce y marca nivel de los resultados esperados en una prestación de servicios recibidos; asimismo están en alguna medida valorados en el proceso y como que revelan los efectos compensatorios (pp.497-498).

### **Definiciones de Gobierno Electrónico**

Criado y Ramillo (2001), amplió:

La definición respecto a las Tecnologías de Información y Comunicaciones para la administración pública, como una diferenciación de medios de información y comunicaciones mediante los que interactúan y se conectan con otros individuos u organizaciones a través del uso de portales institucionales, páginas web, correos electrónicos, teléfonos y otras herramientas como, los PDA (Personal Digital Assistant), intranets privada, la video conferencia, extranet, el cable, las ondas de radio, etc. (p.1).

Grosvald (2005), aporta definiendo que:

Es aquella actividad que están basadas en las Tecnologías de Información y Comunicaciones en particular Internet, permite a las entidades del Estado el desarrollo de aplicaciones internas y externas sobre las tecnologías de información y comunicación para la mejora de los servicios de información y comunicaciones ofrecidos a los individuos y promover acciones de gobierno en aumento de aumento de la eficiencia de la gestión pública, en un marco más transparente en el sector público (p.1).

Araya (2004), define que:

El estudio e-gobierno electrónico pueden establecerse desde dos perspectivas, del lado de la aplicación de los esfuerzos hacia el interior de las entidades del estado, y desde la perspectiva de los

ciudadanos en la gestión pública, ambos forman partes de la estrategia integral para el desarrollo del gobierno electrónico. (p.26)

Salvador (2002), definió como:

Es el uso de las tecnologías (TIC) de parte de los gobiernos mediante la mejora continua en su gestión interna, en las ofertas de los servicios de información y el sistema de interacción e intercambio con los individuos, con las entidades públicas y privadas (p.1)

## **Dimensiones de Gobierno Electrónico**

### **Interna**

Salvador (2002), sobre esta dimensión indicó:

Posee impacto en las organizaciones y en la gestión interna de la administración pública. La modernización y adaptación de los equipos públicos, uno de los temas clásicos de la gestión pública aparece ubicar en la implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicación una oportunidad como palanca de cambio para empezar dinámicas de transformación (p.3).

La mayoría de los portales de las entidades del estado “organizan sus contenidos y servicios de forma temática al indicador de la disponibilidad para la utilización, por objetivos (recaudar, informar, ofrecer beneficios, regulación, consulta), por el nivel de accesibilidad, complejidad y seguridad” (OCDE, 2002, pp.4-5).

Además “viene a preponderar el papel de las administraciones locales en la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, en las mejoras de sus actividades internas, que necesariamente tendrá que repercutir en una mayor efectividad de sus actuaciones” (Salvador & Sancho.2009, pp.3-4).

### **Promoción**

Según Salvador (2002), indicó que se:

Refiere al desarrollo de la cultura, cómo la infraestructura y los equipos que son obligatorios para facilitar el desarrollo y consolidar la población del conocimiento, y que debe entenderse como la otra parte integrada y esencial de las actuaciones locales en materias de Gobierno Electrónico (p.3).

La dimensión promoción “está orientada a actividades para fomentar la noción de integración social a través de su desarrollo, manejo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones por los ciudadanos, empresas y por las agencias sociales” (Salvador & Sancho, 2009, pp.3-5).

### **Relacional**

Entre los grandes ámbitos del Gobierno Electrónico, el:

Mayor potencial que tiene la posibilidad de generar una red para intercambiar recursos entre otros agentes del ámbito institucional y social de referencia, así como para mejorar los servicios y procesos de trabajos actuales y como para iniciar nuevos, tendrá para el gobierno local, un carácter esencialmente interrogativo, en una forma amplia, que incluiría desde otras administraciones hasta empresas y entidades sociales (Salvador, 2002, p.3).

Según Salvador (2002), menciona que:

La interrelación e intercambio que favorecen a las TIC tienen un papel clave para implementar proctólogos de asociación entre la administración y socios, así como las organizaciones que aportan a proveer servicios públicos o como aquellas organizaciones que participan administraciones y empresa, en la dimensión de provisiones de bienes y servicios, incluyendo la provisión de suministros, las construcciones de infraestructura o consultorías y otros (p.3).

Según Salvador & Sancho (2009), mencionó, que la relación se refiere al “uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones para facilitar las

asociaciones de las administraciones públicas locales con entidades públicas o privadas con las que se mantienen contactos más habituales e intensos” (pp.3-5).

Según Escher et al. (2006), el gobierno electrónico:

Es una organización de buen funcionamiento de gobierno, deberá absorber todas las administraciones públicas en su conjunto. Además, indica que las organizaciones para poder conseguir el éxito en el progreso de su sitio web, deberán de aumentar su eficiencia y eficacia de su actuar en línea para intercambiar recursos con otras instituciones y así hacer mejor visibles para los usuarios, empresas y gobiernos entre otros (p.2).

### **1.2.2. Bases Teóricas Satisfacción de los usuarios internos**

#### **Teoría que respaldan la investigación**

##### **Teoría del Menor Esfuerzo**

Según Martin y Lahera (2014), indicó que “cualquier persona diseña un conjunto de acciones con el menos esfuerzo” (p.57).

##### **Teoría Usos y Gratificaciones**

Según Martin y Lahera (2014), indicó que “la conexión entre satisfacción de la necesidad y elección del recurso está representada como una elección del usuario en un proceso racional de adecuación de recursos disponibles para la finalidad perseguida” (p.57).

##### **Teoría del Entretenimiento:**

Según Martin y Lahera (2014), indicó que “el aspecto más relevante de esta teoría es que los individuos buscan y eligen los recursos que sean agradables por su formato o estilo” (p.58).

#### **Definiciones de Satisfacción de los usuarios**

Robbins y Judge (2009), define qué;

Es una emoción positiva sobre la labor propia, que nace de la evaluación realizada a sus particulares determinantes, un individuo con alta satisfacción en su trabajo emana sentimiento positivo por su trabajo, por otro lado otro individuo insatisfecho tendrá sentimientos negativos (p.30).

Morillo (2016), define en que “es el cumplimiento de las expectativas del usuario que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que espera y desea de un producto o servicio” (p.113).

Según Morillo (2016), define qué;

Satisfacción laboral es la forma como se siente el individuo en su trabajo que involucra varios factores, entre ellos la supervisión, el salario, oportunidades de promoción, condiciones laborales, compañeros de trabajo, etc. Asimismo, es una tendencia relativamente estable de responder de forma consciente a la labor en que se desempeña dicha persona, basada en sus valores, creencias desarrollada por la misma persona frente a su trabajo (p.113).

Locke (1976), define como; “un estado emocional positivo resultante de una percepción subjetiva de las experiencia laboral del individuo con él relacionados” (citado por Morillo 2016, p.113).

## **Dimensiones de la Satisfacción de Usuarios Internos**

### **Ambiente de trabajo**

Para Grott (2003), la dimensión ambiente de trabajo, “es un conjunto de factores físicos, clima laboral, entre otros, que están presentes y participan en el trabajo del individuo” (p.42).

Según Dos SANTOS (2002), dice que “es un grupo de factores climáticos, físicos que tienen cierta vinculación, están presentes y participan en la labor del individuo” (p.56).



En opinión de Fiorillo (2002), manifiesta que es “el sitio donde los individuos llevan a cabo sus actividades de trabajo” (p.39).

### **Interacción**

Según Ritzer (2007), indicó que “son lazos de relación que se alargan, se quiebran, se retoman otra vez, se reemplazan por otros, se entrelazan con otros” (p.308).

Según Ritzer (2007), indicó que “considera que es un conjunto de gestos vocales con alta posibilidad de convertirse en un símbolo signifiante que es el lenguaje” (p.343).

Según Schütz en Ritzer (2007), la interacción:

Es un sistema social que radica en una variedad de actores individuales que interactúan entre sí en una situación que tienen, al menos, aspectos físicos o de medio ambiente, actores motivados, (...) y cuyas asociaciones con las situaciones, incluyendo al resto de los actores están compartidas y mediadas por un sistema de símbolos culturalmente estructurados y compartidos (p.385).

### **Bienestar**

Moix (1986), define a la dimensión de bienestar:

Implica la idea de que los grupos políticos organizados tienen la obligación de atender las necesidades más indispensables de los ciudadanos menos afortunados, comprometiendo a fondos públicos y mediante los sistemas de protección. Además, bienestar es aquella que contiene diferentes dominios de la vida, los que se reflejan en los logros de funcionamientos (p.35).

Según Gamboa et al. (2005), bienestar “permite recoger información de diferentes niveles y asuntos, con ello se superan algunos problemas coyunturales que presentan los indicadores univariados” (p.125).

### 1.2.3. Definición de términos básicos

**Brecha digital:** Son las separaciones existentes entre las personas que utilizan las TIC, como parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las TIC y aunque las tengan no saben usarlas (PNGE-ONGEI 2013, p.27).

**Gobierno:** Refiere a la organización que representa al Estado, estructurada con base en poderes generales y leyes para dirigir y ordenar a la población (Martínez y Espejel 2015, p.161).

**Gobernabilidad:** Es la herramienta más importante para generar entornos favorables en el desarrollo de las mejores condiciones de vida para los ciudadanos. Es fundamental para la democracia y su contribución afianza el estado de derecho y la cohesión social; Asimismo, garantiza el crecimiento económico con equidad. Del mismo modo, busca solucionar la valoración y la legitimidad de las entidades nacionales e instituciones políticos. La gobernabilidad se describe también como la equilibrada y adecuada correspondencia entre la demanda social y las ofertas del Estado, o el grado de equilibrio entre la demanda social y la capacidad de respuesta gubernamental. (PB-CEPLAN 2011, p.129).

**Gobernanza:** Es la forma o proceso de guía a una población a obtener sus metas e intereses trazados; por tanto, el gobierno es la entidad o el instrumento para ejecutar dicho trabajo. Asimismo, considera que la gobernanza electrónica es un proceso de creación de valor público con la utilización de las modernas TIC`s; Asimismo la gobernanza electrónica justifica su ampliación de la capacidad de la administración pública de incrementar la adjudicación de valor público, los resultados son una alta nivel de vida. (Partha 2005, pp.2-3)

**Identificación:** “Es el proceso por el cual el usuario presenta una determinada identidad para poder acceder a un sistema” (Gómez 2011, p.106).

**Satisfacción:** “Es la sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso” (Cadotte, Woodrulf y Ienkins, 1983 pp. 296-304).

### **1.3. Justificación**

#### **Justificación teórica**

La investigación permitirá el conocimiento actual de la relación del Gobierno Electrónico y la Satisfacción de los usuarios internos, particularmente su relación con la sede central y sus dimensiones en el año 2017, información que aportará como línea de base para determinar la percepción e implementación de los proyectos TIC y la satisfacción de servicios electrónicos que perciben de las instituciones públicas.

#### **Justificación práctica**

Dar conocer la relación que existe entre los ciudadanos que utilizan el Gobierno Electrónico y de aquellos que no hacen uso y su relación con la gobernabilidad electrónica sirviendo de base para las instituciones públicas y privadas que inicien proyectos de implementación de servicios TIC para con su uso rediseñen sus servicios electrónicos como una oportunidad de mejora continuo en beneficio de los usuarios (personas naturales y jurídicas).

#### **Justificación epistemológica**

Es importante reflexionar acerca de cómo aportara la investigación de las variables en estudio y al campo de la gestión pública de los asuntos específicos. Los aportes pueden vincularse con la originalidad y novedad, estableciendo un nuevo enfoque a un asunto ya investigado dentro del mismo campo aportando una mirada diferente al tema investigado desde múltiples campos del saber.

### **1.4. Problema**

El problema del estudio de la investigación tiene por objetivo manifestar la enorme brecha que tiene la administración del Estado para evaluar y controlar sus páginas electrónicas las que demandan los ciudadanos, por lo tanto es menester investigar la relación existente entre el Gobierno Electrónico con la satisfacción que obtienen los usuarios internos, en donde se prestan servicios administrativos a la población concretamente al intranet de EsSalud y se determinó los puntos débiles y fuertes y

dispuestos de mejora.

El avance de la tecnología obliga a las instituciones optimizar la plataforma informática, la cual redundará en la percepción de la calidad de los servicios que se brinda a los asegurados, de acuerdo a un conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas. El interés de realizar el trabajo de investigación, deriva de optimizar y mejorar su incidencia en los servicios de comunicación y colaboración que brinda a todos los usuarios el portal de la intranet de EsSalud, información importante sobre todos los temas relacionados con la Gestión Institucional, herramienta de apoyo para el desempeño de las labores administrativas, a fin de medir el grado de aceptación sobre el desarrollo de las actividades que se vienen implementando en forma gradual con mayores índices de incidencia en el portal web intranet.

En el marco de la investigación realizada el interrogante a resolver es el que se detalla a continuación:

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre el Gobierno Electrónico y la Satisfacción que obtienen los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017?

### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre el Gobierno Electrónico y la dimensión percepción del ambiente de trabajo de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017?

### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre el Gobierno Electrónico y la dimensión Interacción de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017?

**Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre el Gobierno Electrónico y la dimensión bienestar de la Satisfacción que obtienen los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017?

**1.5. Hipótesis**

En el marco de investigación de la relación de las Hipótesis veremos la significancia de la importancia que se presenta a continuación:

**Hipótesis general**

Existe una relación entre el Gobierno Electrónico con la satisfacción que obtienen los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017.

**Hipótesis específico 1**

Existe una relación entre el Gobierno Electrónico con la dimensión percepción del ambiente de trabajo de la satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017.

**Hipótesis específico 2**

Existe una relación entre el Gobierno Electrónico con la dimensión interacción de la satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017.

**Hipótesis específico 3**

Existe una relación entre el Gobierno Electrónico con la dimensión bienestar de la satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017.

**1.6. Objetivos**

En el marco de investigación de la relación de los objetivos determinaremos la

importancia de los objetivos que se presenta a continuación:

**Objetivo general**

Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la satisfacción que obtienen los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017.

**Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la dimensión percepción del ambiente de trabajo de la satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017.

**Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la dimensión Interacción de la satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017.

**Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre el Gobierno Electrónico y la dimensión bienestar de la satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017.

## **II. Marco Metodológico**

## **2.1. Variables**

### **Variable Gobierno Electrónico**

#### **Definición conceptual**

Grosvald (2005), aporta definiendo que:

Es aquella actividad que están basadas en las Tecnologías de Información y Comunicaciones en particular Internet, permite a las entidades del Estado el desarrollo de aplicaciones internas y externas sobre las tecnologías de información y comunicación para la mejora de los servicios de información y comunicaciones ofrecidos a los individuos y promover acciones de gobierno en aumento de la eficiencia de la gestión pública, en un marco más transparente en el sector público (p.1).

### **Variable Satisfacción de los usuarios internos**

#### **Definición conceptual**

Morillo (2016), define en que “es el cumplimiento de las expectativas del usuario que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que espera y desea de un producto o servicio” (p.113).

## **2.2. Operacionalización de variables**

#### **Definición operacional**

La variable Gobierno Electrónico se dimensionó para su adecuada identificación, además estas dimensiones con sus respectivos indicadores; también se utiliza la escala de Likert y todo ello será valorada de acuerdo los tres niveles (excelente, adecuado y deficiente), así como se muestra en la tabla 1.



Tabla 1

*Matriz de Operacionalización de la variable Gobierno Electrónico*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles
Interna	Disponibilidad	1,2,3,4	Totalmente de	Excelente (12-28)
	Usabilidad	5,6,7,8	Acuerdo (5)	
Promoción	Infraestructura	9,10	De acuerdo (4)	Adecuado (29-45)
	Cultura adecuada TIC`s	11,12		
	Personal	13,14	Ni de acuerdo	Deficiente (46-60)
	Mesa de Ayuda	15,16	ni desacuerdo (3)	
Relacional			En desacuerdo (2)	
	Gobierno a Gobierno	17 ,18	Totalmente en	
	Gobierno a Empresa	19		
	Gobierno a Ciudadana	20	Desacuerdo (1)	

**Definición Operacional**

La variable Satisfacción de los usuarios internos se dimensionó para su adecuada identificación, además estas dimensiones con sus respectivos indicadores; también se utiliza la escala de Likert y todo ello será valorada de acuerdo los tres niveles (excelente, adecuado y deficiente), así como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2

*Matriz de Operacionalización de la variable Satisfacción de los usuarios internos*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Ambiente de Trabajo	Percepción	1,2,3,4,5	Totalmente de	Excelente (12-28)
		6,7,8,9,10	Acuerdo (5)	
Interacción	Entendimiento Expectativa Laboral	11,12,13,	De acuerdo (4)	Adecuado (29-45)
		14,15,16	Ni de acuerdo	
			ni desacuerdo (3)	Deficiente (46-60)
			En desacuerdo (2)	
Bienestar	Percepción	17,18,19,20	Totalmente en	
			Desacuerdo (1)	

### **2.3. Metodología**

La metodología utilizada es de enfoque cuantitativo y el método es hipotético – deductivo, siendo que se buscó alcanzar conocimiento válido, que pueden ser verificados a través de instrumentos confiables (Pitarque 2007, p.8). Sobre el enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p4).

### **2.4. Tipos de estudio**

El tipo de estudio de la investigación es básica teniendo en cuenta según Sánchez y Reyes (2002), indicaron que éste tipo de investigación nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, manteniendo como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico (p.13). Y descriptiva según Ángeles, Urteaga y Verona (2015, p.17). “Se enfoca en detallar las características, contexto, tendencias no establecidas de un objeto sobre el que ya existe bibliografía”.

### **2.5. Diseño de investigación**

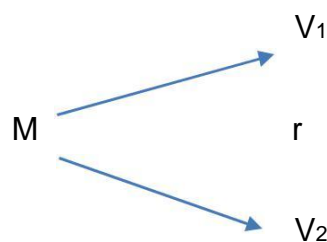
Según Ponce y Pasco (2015), el diseño metodológico de una investigación implica determinar y planificar la forma en que se va a recolectar la información necesaria para alcanzar los objetivos o probar las hipótesis previamente establecidas. Asimismo la investigación en gestión, el diseño metodológico involucra precisar, aclarar el alcance de la investigación, el tipo de diseño metodológico, la selección de las unidades de observación y la Operacionalización del estudio (p. 22).

El diseño de investigación fue no experimental, transversal y correlacional, para ello se tuvo en cuenta lo propuesto según (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p.170), indicó que:

- No experimental es la que se realiza sin manipular las variables;

- Transversal, porque se recopila los datos en un solo momento, en un tiempo único; y
- Correlacional porque determina si dos variables están correlacionadas o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable de estudio.

El grafico que le corresponde a este diseño es el siguiente:



Donde:

M: Representa la muestra del personal usuario de la sede central de EsSalud, de Jesús María, Lima 2017.

V<sub>1</sub>: Representa la variable de Gobierno Electrónico.

r: La relación entre las variables.

V<sub>2</sub>: Representa la variable de la Satisfacción de los usuarios internos.

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### Población

Según Hernández Fernández & Baptista (2014, p.174), población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

Para la presente investigación se consideró población un total de 1,417 personas servidores usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito de Jesús María, Lima 2017.

Tabla 3

*Población identificada*

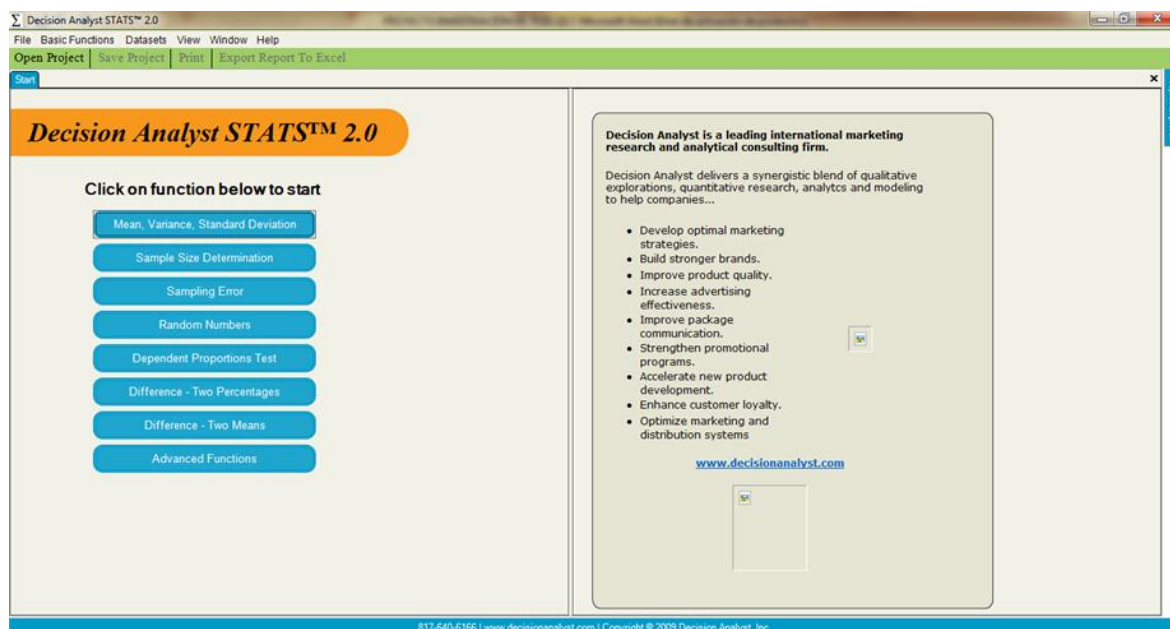
Descripción	Cantidad
Personal Nombrado D.L 276	249
Personal Contratado D.L 728	928
Personal CAS D.L 1057	240
<b>Total</b>	<b>1,417</b>

*Nota:* Oficina de personal EsSalud

**Muestra**

Según Hernández R, Fernández R y Baptista P. (2014, p.174), muestra “es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativa de esta”.

El proceso de cálculo tamaño de la muestra se realizó utilizando el software Estadístico “Decisión Analyst STATS Versión 2.0”.



*Figura 1.* Ventana principal del software Decisión Analyst Stats 2.0.

*Nota:* Software Análisis Stats 2.0

## Tipo de Muestreo

El tipo de muestreo que fue aplicado es el no probalístico, que según Ponce y Pasco (2015, p.53), el muestreo no probalístico involucra una selección de unidades de observación de acuerdo con algún criterio escogido por el propio investigador., En este caso, la muestra no busca representar estadísticamente a la población sino reflejar o permitir cierta aproximación al fenómeno organizacional investigado. La muestra es tomada directamente de los trabajadores de la sede central de EsSalud.

## Tamaño de la Muestra

El cálculo del tamaño de la muestra se efectuó haciendo uso del software Estadístico “Decision Analyst STATS Versión 2.0” para ello se ingresó los datos necesarios para que el Software realice el correspondiente cálculo del tamaño de la muestra:

Población (1,417); Precisión (0.05); Porcentaje de Nivel Estimado (50%) y Nivel de confianza (99%). Al procesar los datos se tuvo el siguiente resultado:

The screenshot displays the 'Sample Size Determination' window of the Decision Analyst STATS 2.0 software. The window is titled 'Decision Analyst STATS™ 2.0' and has a green header bar. Below the header, there is an orange banner with the text 'Sample Size Determination (Sample Size for Population Percentage Estimates)' and a calculator icon. The main area is divided into two columns: 'Inputs' on the left and 'Results' on the right. In the 'Inputs' column, there are four fields: 'Universe Size' (with a text box containing '1417' and a note 'If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number'), 'Maximum Acceptable Percentage Points of Error' (a dropdown menu set to '5%'), 'Estimated Percentage Level' (a dropdown menu set to '50%'), and 'Desired Confidence Level' (a dropdown menu set to '95%'). Below these fields are three buttons: 'Calculate', 'Reset', and 'Exit'. In the 'Results' column, there is a text box labeled 'The Sample Size Should Be...' containing the value '302'. At the bottom of the window, there is a blue footer bar with the text '817 640-6166 | www.decisionanalyst.com'. The Decision Analyst logo and tagline 'The global leader in analytical research systems' are also visible in the bottom right corner of the main area.

Figura 2. Resultado del cálculo del tamaño de muestra

Nota: Software Decision Analyst Stats 2.0

Como resultado del cálculo se determinó que el tamaño de la muestra fue de 302 usuarios servidores de la sede central de EsSalud, es decir que las 302 personas a encuestar el 95% de las veces estarán en el intervalo de  $\pm 5\%$  respecto a la información que se encuentra en la encuesta.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el desarrollo de la investigación, tipo y diseño tamaño se aplicó el instrumento para la recolección de datos.

### **Técnica**

La técnica que se empleó para recolección de datos en la investigación fue la encuesta aplicada a los usuarios servidores de la sede central de EsSalud del distrito de Jesús María, Lima 2017 en función a la muestra determinada.

Análisis virtual, fue una de las técnicas más usadas para obtener información necesaria a través de internet, con fines de enriquecer el estudio del caso.

### **Instrumento**

El instrumento de aplicación para recabar los datos según la técnica determinada es el cuestionario orientado a los trabajadores de la sede central de EsSalud, para lo cual se ha considerado preguntas politómicas con cinco alternativas y para la valoración se ha utilizado la escala de Likert, las cuales son: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo y que nos permite calibrar la opinión que se recabe de la muestra determinada.

### Ficha técnica del instrumento para la variable Gobierno Electrónico

Nombre del Cuestionario	Cuestionario sobre Gobierno Electrónico
Autor:	Saturnino Antonio Quispe Herrera
Año:	2017
Descripción:	
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Analizar el Gobierno Electrónico en la Sede Central de EsSalud
Número de ítems:	20
Aplicación:	Directa
Tiempo de administración:	5 minutos
Normas de aplicación:	El encuestado marcara en cada pregunta según su criterio.

Escala:	Escalas	Valor
	Totalmente en desacuerdo	1
	En desacuerdo	2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
	De acuerdo	4
	Totalmente de acuerdo	5

#### Niveles y Rango:

Variable: Gobierno Electrónico

Nivel	Valor	Rango
Deficiente	1	10 – 28
Adecuado	2	29 – 48
Excelente	3	49 – 62

## Ficha técnica del instrumento para la variable Satisfacción de los usuarios internos

Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre Satisfacción de los usuarios	
Autor:	Saturnino Antonio Quispe Herrera	
Año:	2017	
Descripción:		
Tipo de instrumento:	Cuestionario	
Objetivo:	Medir la satisfacción que obtienen los usuarios internos	
Número de ítems:	20	
Aplicación:	Directa	
Tiempo de administración:	5 minutos	
Normas de aplicación:	El encuestado marcara en cada pregunta según su criterio	
Escala:	Escalas	Valor
	Totalmente en desacuerdo	1
	En desacuerdo	2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
	De acuerdo	4
	Totalmente de acuerdo	5

### Niveles y Rangos

Variable: Satisfacción de los usuarios

Nivel	Valor	Rango
Deficiente	1	10 – 28
Adecuado	2	29 – 48
Excelente	3	49 – 62



## Validez

Para establecer la validez del instrumento de recolección de datos se aplicó el “Juicio de experto”, para lo cual se tuvo el apoyo de los siguientes profesionales:

Tabla 6

*Lista de expertos que certificaron la validez del instrumento de recolección de datos.*

DNI	Grado Académico, Apellidos y nombres	Especialidad	Calificación Gobierno Electrónico	Calificación Satisfacción de los Usuarios
10269784	Díaz Matayoshi Miguel Ángel	Magister en Gestión de Calidad	Aplicable	Aplicable
25770385	Vílchez Mendoza María Teresa	Magister en Gestión Pública	Aplicable	Aplicable
10192315	Visurraga Agüero Joel	Magister en Gestión Pública	Aplicable	Aplicable

Los expertos validaron respecto a la claridad, pertinencia y relevancia de los ítems correspondientes a cada dimensión de las variables Gobierno Electrónico y Satisfacción de los usuarios internos.

Los expertos coincidieron en su apreciación determinando como opinión de aplicabilidad: “Aplicable”.

## Confiabilidad

Para la confiabilidad del instrumento de evaluación a ser aplicado Gobierno Electrónico se utilizó el software IBM SPSS Statistics versión 22 aplicando el cálculo estadístico del coeficiente Alfa de Cronbach para cada una de sus variantes, el estudio permitió obtener como resultado el valor de 0,846.

Tabla 7

*Estadísticos de fiabilidad Gobierno Electrónico*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.846	20

*Nota:* Software IBM SPSS versión 22

Cómo muestra el resultado descrito en la tabla 7 el valor es de 0.846, lo que indicó que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su aplicación para la recolección de datos, encontrándose en el rango más alto entre 0,8 a 1,0, lo que indica que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su aplicación para la recolección de datos sobre la variable Gobierno Electrónico.

Tabla 8

Estadísticos de fiabilidad Satisfacción de los usuarios internos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.801	20

*Nota:* Software IBM SPSS versión 22

Cómo muestra el resultado descrito en la tabla 8, el valor es de 0.801, lo que indicó que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su aplicación para la recolección de datos, encontrándose en el rango más alto entre 0,8 a 1,0, lo que indica que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su aplicación para la recolección de datos sobre la variable Satisfacción de los usuarios internos.

La confiabilidad del instrumento según Sánchez y Reyes (2016), “determina el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con el mismo test. La cual se obtiene la estabilidad o constancia de los puntajes logrados en un test” (p. 156).

Para interpretar la confiabilidad del instrumento según George & Mallery, (2003), establecieron los siguiente criterios “coeficiente alfa > 0.9 es totalmente de acuerdo, > 0.8 de acuerdo, > 0.7 Ni de acuerdo ni desacuerdo, > 0.6 en desacuerdo, > 0.5 totalmente en desacuerdo, <0.5 inaceptable” (p. 231).

En la presente investigación se ha calculado la confiabilidad con el coeficiente alfa de Cronbach para Gobierno Electrónico resultó 0.846 y para Satisfacción de los usuarios internos resultó 0.801, los cuales indican que es

aceptable su confiabilidad.

### **Procedimiento de recolección de datos**

Para la recopilación de datos de gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios internos de la sede central se ha seguido los siguientes pasos:

- Se ha coordinado con la jefatura de la oficina administrativa de informática del Seguro Social de Salud – EsSalud responsable funcional de las labores administrativas a nivel lima, para la autorización del presente trabajo.
- Se ha efectuado la capacitación al encuestador, para la utilización de las dos encuestas efectuadas.
- Aplicación de encuestas para el levantamiento de la información insitu en forma personalizada con cada usuario.
- Se explicó el cuestionario a cada usuario insitu para el llenado respectivo.
- El cuestionario ha durado un aproximado de 05 minutos cada uno en ser completado.
- Se procedió a digitar generando la base de datos.
- Se realizó el cálculo de los niveles para interpretar y presentar los resultados.

### **2.8. Método de análisis de datos**

Para el análisis de datos y poder describir la situación actual, cargamos y tabulamos los datos recogidos en la aplicación de las encuestas utilizando el software IBM SPSS Statistics versión 22, obteniendo como producto la base de datos de trabajo.

Asimismo, para realizar el análisis descriptivo, utilizamos tablas de contingencia para el análisis bidimensional e histograma que permitan describir la información correspondiente a la muestra.

Para realizar el análisis inferencial se utiliza el coeficiente de correlación Rho de Spearman que permitirá determinar el grado de correlación entre las variables.

## **2.9. Aspectos éticos**

La presente investigación cuenta no solo con la autorización respectiva por la autoridad de la entidad, sino también con el apoyo brindado en la facilitación de información correspondiente y oportuna para la investigación, por ende este estudio es completamente real y verídico prueba de ello son las encuestas realizadas, la información proporcionada con respecto a la población total de los servidores de la entidad, también es un estudio original, puesto que es una investigación nueva, generando así el interés para posteriores investigaciones, asimismo se garantiza que no existe plagio alguno y el documento que lo respalda es el informe del software de turnitin emitida por el asesor de tesis y cabe resaltar que se tuvo el debido cuidado en mantener el anonimato de los servidores.

### **III. Resultados**

### 3.1. Análisis descriptivo

#### Análisis descriptivo de la variable Gobierno Electrónico

Tabla 9

*Tabla de contingencia Sexo por Gobierno Electrónico*

		V1 Gobierno Electrónico			Total
		Deficiente	Adecuado	Excelente	
Sexo	Masculino	93 (30.8%)	172 (57.0%)	2 (0.7%)	267 (88.4%)
	Femenino	11 (3.6%)	23 (7.6%)	1 (3%)	35 (11.6%)
	Total	104 (34.4%)	195 (64.6%)	3 (1%)	302 (100%)

Con respecto a la calificación que se da a la variable Gobierno Electrónico en la Tabla 9, se observa que: 104 encuestados califican como “Deficiente” representando un 34% del total, y 195 encuestados califican como “Adecuado” representando un 64.6% de un total de 302 encuestados representando el 100%. Asimismo la muestra está representada por 267 personas del sexo masculino representando el 88.4% y 35 personas del sexo femenino representando el 11.6%.

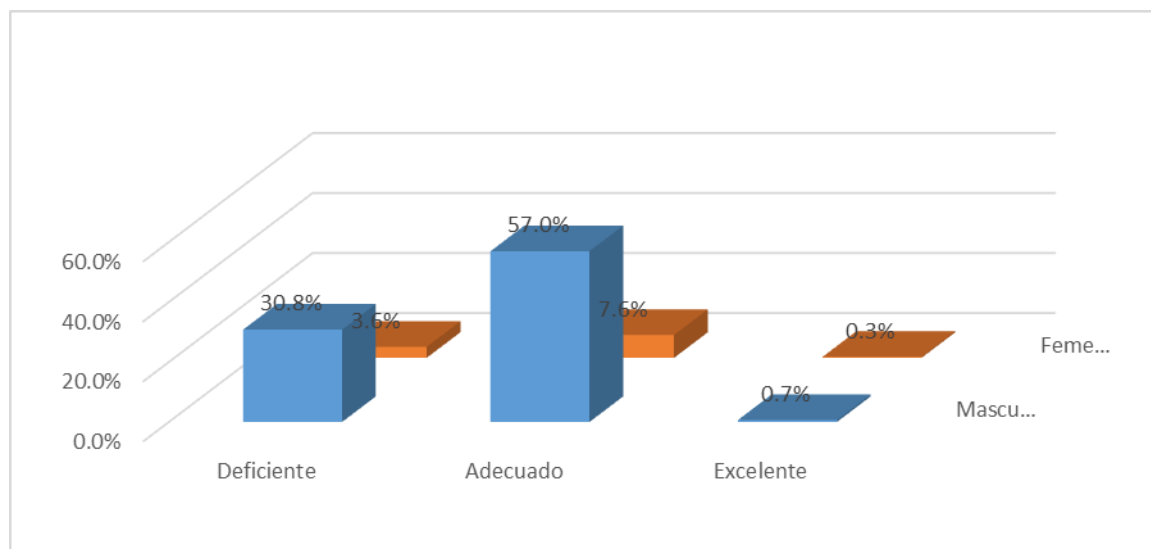


Figura 3. Histograma Sexo por Gobierno Electrónico

En la Figura 3, se observa que el nivel “Deficiente” de la variable Gobierno Electrónico es el que tiene una menor frecuencia, sumando 104 respuestas, representando el 34.4% en esta tendencia.

## Análisis descriptivo de la variable Satisfacción de los usuarios internos

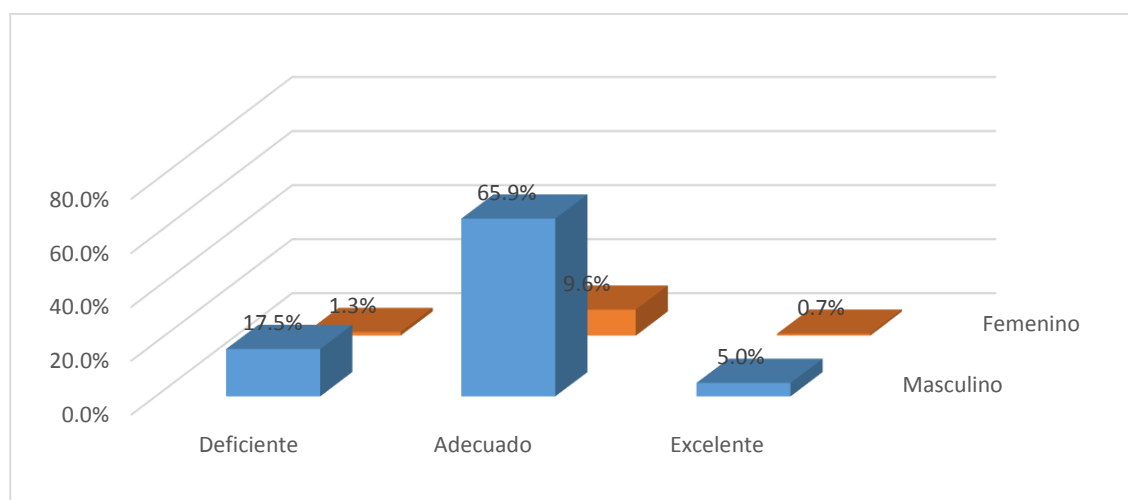
Tabla 10

*Tabla de contingencia sexo por Satisfacción de los usuarios internos*

		V2			
		Satisfacción de los usuarios			
		Deficiente	Adecuado	Excelente	Total
Sexo	Masculino	53 (17.5%)	199 (65.9%)	15 (5.0%)	267 (88.4%)
	Femenino	4 (1.3%)	29 (9.6%)	2 (0.7%)	35 (11.6%)
	Total	57(18,9%)	228 (75.5%)	17 (5.6%)	302 (100%)

Con relación a la calificación que se da a la variable Satisfacción de los usuarios internos en la Tabla 10, se observa que: 57 encuestados califican como “Deficiente” representando un 18.9% del total, y 228 encuestados califican como “Adecuado” representando un 75.5% de un total de 302 encuestados representando el 100%.

Asimismo la muestra está representada por 267 personas del sexo masculino representando el 88.4% y 35 personas del sexo femenino representando el 11.6%.



*Figura 4. Histograma Sexo por Satisfacción de los usuarios internos*

En la Figura 4, se observa que el nivel “Adecuado” de la variable satisfacción de los usuarios internos es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 228

respuestas, representando el 75.5% en esta tendencia.

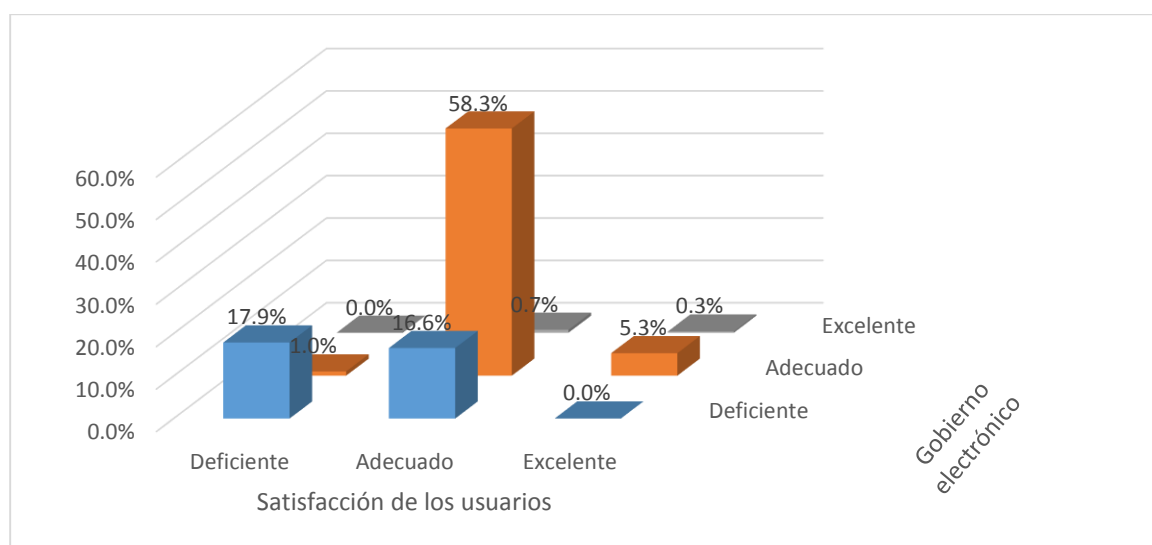
## **Análisis descriptivo de Gobierno Electrónico y Satisfacción de los usuarios internos**

Tabla 11

*Tabla de contingencia Gobierno Electrónico y Satisfacción de los usuarios internos*

		V2			
		Satisfacción de los usuarios internos			
		Deficiente	Adecuado	Excelente	Total
V1	Deficiente	54 (17.9%)	50 (16.6%)	0 (0%)	104 (34.4%)
Gobierno	Adecuado	3(1.0%)	176 (58.3%)	16 (5.3%)	195 (64.6%)
Electrónico	Excelente	0 (0%)	2 (0.7%)	1 (0.3%)	3 (1.0%)
Total		57 (18.9%)	228 (75.5%)	17 (5.6%)	302 (100.0%)

En la Tabla 11, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Adecuado” del Gobierno Electrónico y el nivel “Adecuado” de la Satisfacción de los usuarios internos”, con 176 respuestas representando el 58.3% del total; la menor frecuencia de aceptación se da en los cruces del nivel “Excelente” del Gobierno Electrónico del nivel “Deficiente” y de la Satisfacción de los usuarios internos, con 0 respuestas representando el 0,00% del total, así mismo en el cruce del nivel “Deficiente” del Gobierno Electrónico y el nivel “Excelente” de la Satisfacción de los usuarios internos, con 0 respuestas representando el 0,00%, del total.



**Figura 5.** Histograma Gobierno Electrónico y Satisfacción de los usuarios internos



En la Figura 5, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Adecuado” del Gobierno Electrónico y el nivel “Adecuado” de la Satisfacción de los usuarios internos”, con 228 respuestas representando el 75.5% en esta tendencia.

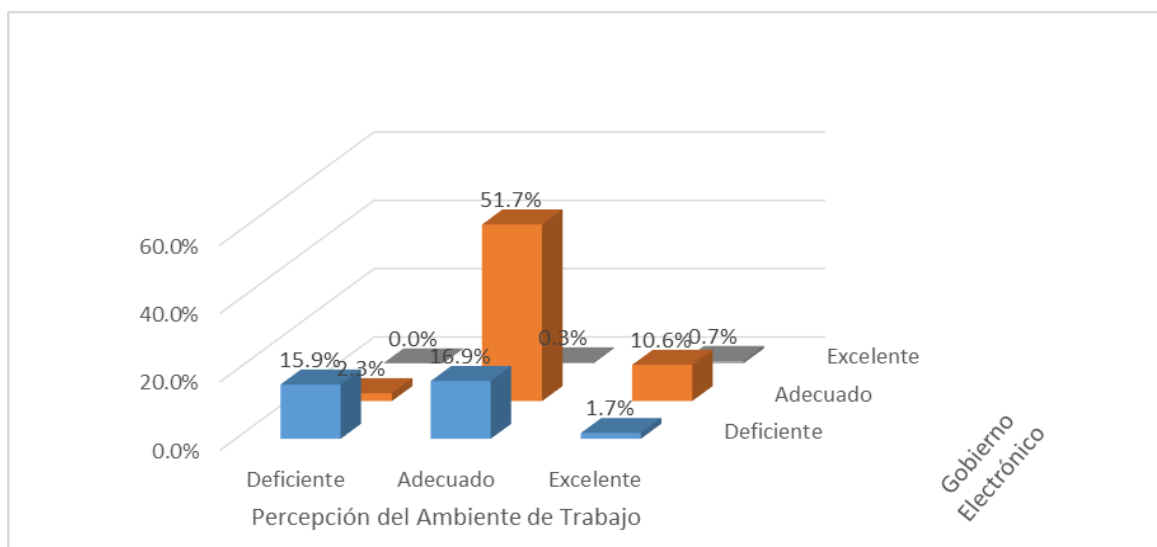
### **Análisis descriptivo de la dimensión percepción del ambiente de trabajo de la Satisfacción de los usuarios internos**

Tabla 12

*Tabla de contingencia de la dimensión percepción del ambiente de trabajo*

		D1-V2			
		Percepción del ambiente de trabajo			
		Deficiente	Adecuado	Excelente	Total
V1	Deficiente	48 (15.9%)	51 (16.9%)	5 (1.7%)	104 (34.4%)
Gobierno	Adecuado	7 (2.3%)	156 (51.7%)	32 (10.6%)	195 (64.6%)
Electrónico	Excelente	0 (0%)	1 (0.3%)	2 (0.7%)	3 (1.0%)
Total		55 (18.2%)	208 (68.9%)	39 (12.9%)	302 (100.0%)

En la Tabla 12 se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Adecuado” del Gobierno Electrónico y el nivel “Adecuado” de la dimensión percepción del ambiente de trabajo de la Satisfacción de los usuarios internos, con 156 respuestas representando el 51.7% del total; la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel “Excelente” del Gobierno Electrónico y el nivel “Deficiente” de la dimensión percepción del ambiente de trabajo de la Satisfacción de los usuarios internos con 0 respuestas representando el 0,00% del total.



**Figura 6.** Histograma de la dimensión percepción del ambiente de trabajo de la Satisfacción de los usuarios internos

En la figura 6, se observa que el nivel “Adecuado” de la dimensión percepción del ambiente de trabajo de la Satisfacción de los usuarios es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 208 respuestas representando el 68.9 % en esta tendencia.

### **Análisis descriptivo de la dimensión interacción de la Satisfacción de los usuarios internos**

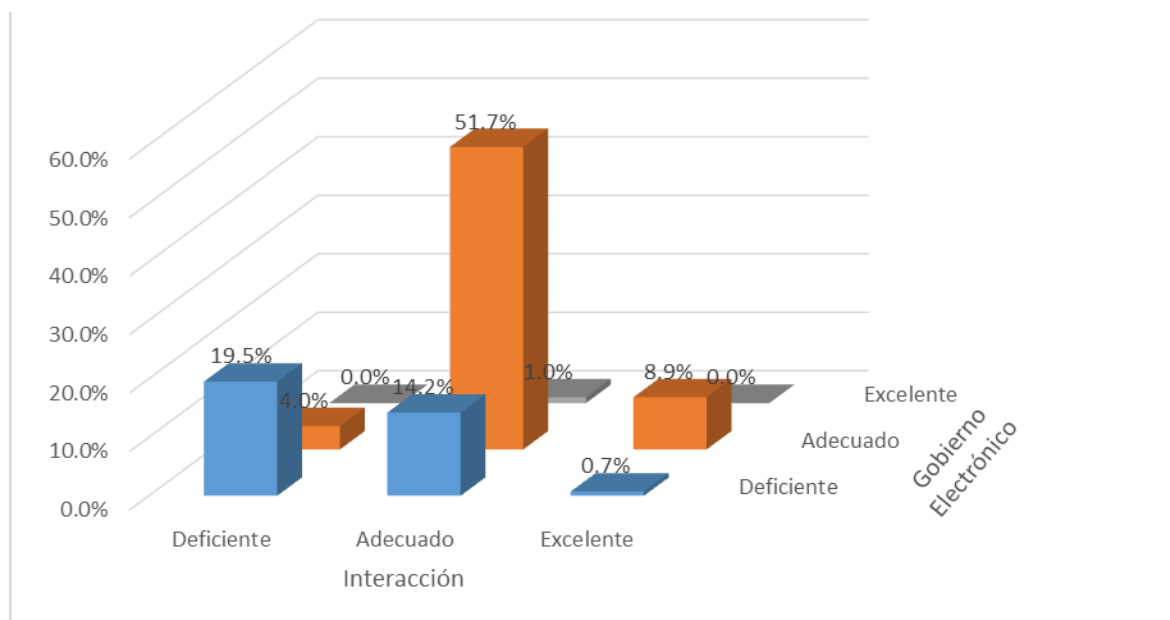
**Tabla 13**

*Tabla de contingencia de la dimensión Interacción*

		D2-V2			
		Interacción			
		Deficiente	Adecuado	Excelente	Total
V1	Deficiente	59 (19.5%)	43 (14.2%)	2 (0.7%)	104 (34.4%)
Gobierno	Adecuado	12 (4.0%)	156 (51.7%)	27 (8.9%)	195 (64.6%)
Electrónico	Excelente	0 (0%)	3 (1.0%)	0 (0%)	3 (1.0%)
Total		71 (23.5%)	202 (66.9%)	29 (9.6%)	302 (100.0%)

En la Tabla 13, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Adecuado” del Gobierno Electrónico y el nivel “Adecuado” de la dimensión interacción de la Satisfacción de los usuarios, con 156 respuestas

representando el 51.7% del total; la menor frecuencia de aceptación se da en el cruce del nivel “Excelente” de la variable Gobierno Electrónico y el nivel “Deficiente” de la dimensión interacción de la Satisfacción de los usuarios, con 0 respuestas representando el 0,00% del total.



*Figura 7.* Histograma de la dimensión interacción de la Satisfacción de los usuarios internos

En la Figura 7, se observa que el nivel “Adecuado” de la dimensión interacción de la Satisfacción de los usuarios internos es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 202 respuestas representando el 66.9 % en esta tendencia.

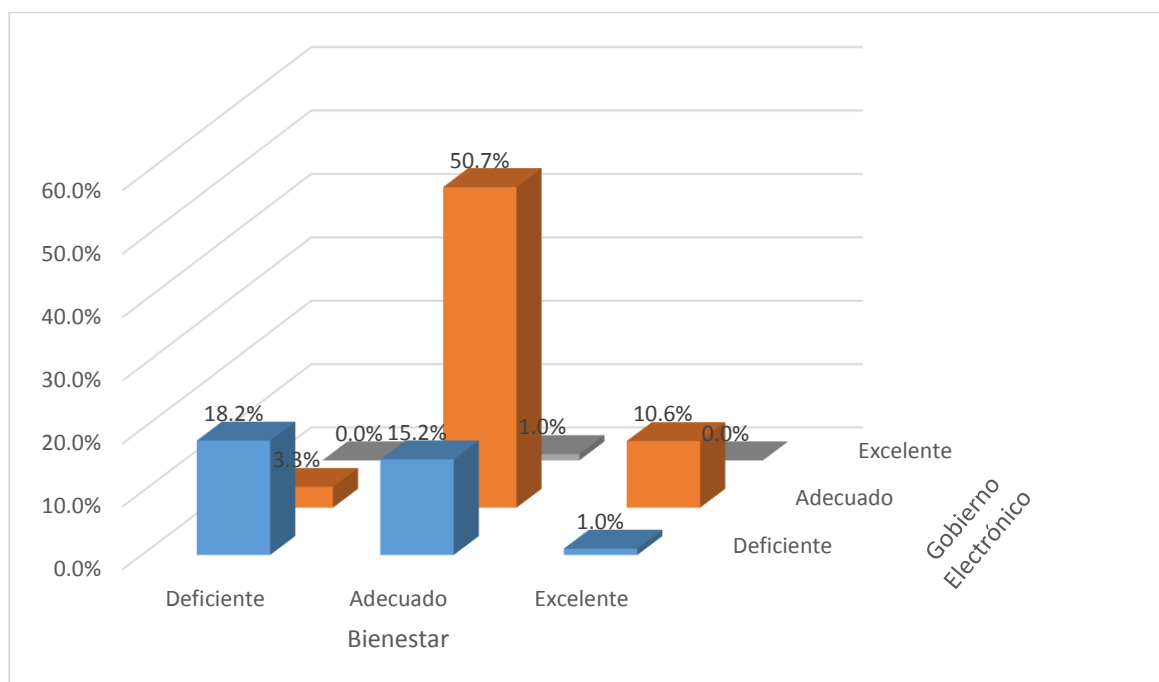
### **Análisis descriptivo de la dimensión bienestar de la Satisfacción de los usuarios internos**

Tabla 14

*Tabla de contingencia de la dimensión bienestar*

		D3-V2			
		Bienestar			
		Deficiente	Adecuado	Excelente	Total
V1	Deficiente	55 (18.2%)	46 (15.2%)	3 (1.0%)	104 (34.4%)
Gobierno	Adecuado	10 (3.3%)	153 (50.7%)	32 (10.6%)	195 (64.6%)
Electrónico	Excelente	0 (0%)	3 (1.0%)	0 (0%)	3 (1.0%)
Total		65 (21.5%)	202 (66.9%)	35 (11.6%)	302 (100.0%)

En la Tabla 14, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Adecuado” del Gobierno Electrónico y el nivel “Adecuado” de la dimensión bienestar de la Satisfacción de los usuarios internos, con 153 respuestas representando el 50.7% del total; la menor frecuencia de aceptación se dan en el cruce del nivel bienestar “Excelente” de Gobierno Electrónico del nivel “Deficiente” de la dimensión interacción de la variable Satisfacción de los usuarios internos, con 0 respuestas representando el 0,00% del total.



*Figura 8:* Histograma de la dimensión bienestar de la Satisfacción de los usuarios internos

En la Figura 8, se observa que el nivel “Adecuado” de la dimensión bienestar de la Satisfacción de los usuarios internos es el que tiene una mayor frecuencia, sumando 202 respuestas representando el 66.9 % en esta tendencia.

### 3.2. Contrastación de Hipótesis

En esta parte de la investigación se realizara la contrastación de cada uno de las hipótesis determinaremos cuan significantes son estadísticamente.

### Hipótesis General

H<sub>0</sub> No existe una relación positiva entre el Gobierno Electrónico con la Satisfacción que obtienen los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito de Jesús María, Lima 2017.

H<sub>1</sub> Existe una relación positiva entre el Gobierno Electrónico con la Satisfacción que obtienen los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito de Jesús María, Lima 2017.

Tabla 15

*Matriz de correlación del Gobierno Electrónico y la Satisfacción de los usuarios internos*

			V1	V2
			Gobierno Electrónico	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	0,600
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	302	302
	V2	Coeficiente de correlación	0,600	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	302	302

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 15, se ilustra al valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.600 se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y por ende se afirma la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) determinando la existencia de una relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito de Jesús María, Lima 2017. Asimismo el valor P (0.000), nos indica que la relación entre las variables es estadísticamente significativa.

### Hipótesis Específica 1

H<sub>0</sub> No existe una relación positiva entre el Gobierno Electrónico y la dimensión percepción del ambiente de trabajo de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito de Jesús María, Lima 2017.

H<sub>1</sub> Existe una relación positiva entre el Gobierno Electrónico y la dimensión percepción del ambiente de trabajo de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito de Jesús María, Lima 2017.

Tabla 16

*Matriz de correlación de la dimensión percepción del ambiente de trabajo de la Satisfacción de los usuarios internos*

			D1-V2	
			V1 Gobierno Electrónico	Percepción del Ambiente de Trabajo
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	0,485
	Gobierno Electrónico	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	302	302
	D1V2	Coeficiente de correlación	0,485*	1,000
	Percepción del Ambiente de Trabajo	Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	302	302

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 16, se ilustra que el valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.485, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) determinándose que existe una relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión percepción del ambiente de trabajo de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito de Jesús María, Lima 2017. Asimismo el valor P (0.000), nos indicó que la relación es estadísticamente significativa entre las variables.

### Hipótesis Específica 2

H<sub>0</sub> No existe una relación positiva entre el Gobierno Electrónico con la dimensión interacción de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito de Jesús María, Lima 2017.

H<sub>1</sub> Existe una relación positiva entre el Gobierno Electrónico y la dimensión interacción de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito de Jesús María, Lima 2017.

Tabla 17

*Matriz de correlación de la dimensión interacción de la Satisfacción de los usuarios internos*

			V1	
			Gobierno Electrónico	D2-V2 Interacción
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	0,537
	Gobierno Electrónico	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	302	302
	D2-V2	Coeficiente de correlación	0,537	1,000
	Interacción	Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	302	302

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 17, se ilustra que el valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.537 se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) determinándose que existe una relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión interacción de la Satisfacción de los usuarios internos. Asimismo el valor P (0.000), nos indicó que la relación es estadísticamente significativa entre las variables.

### Hipótesis Específica 3

$H_0$  No existe una relación positiva entre el Gobierno Electrónico con la dimensión de bienestar de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito de Jesús María, Lima 2017.

$H_1$  Existe una relación positiva entre el Gobierno Electrónico con la dimensión de bienestar de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito de Jesús María, Lima 2017.

Tabla 18

*Matriz de correlación de la dimensión bienestar de la Satisfacción de los usuarios internos.*

			V1	
			Gobierno Electrónico	D3-V2 Bienestar
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	0,515
	Gobierno Electrónico	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	302	302
	D3-V2	Coeficiente de correlación	0,515	1,000
	Bienestar	Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	302	302

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 18, se observa que el valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.515 se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) determinándose que existe una relación significativa entre el Gobierno Electrónico y la dimensión bienestar de la satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito de Jesús María, Lima 2017. Asimismo el valor P (0.000), nos indicó que la relación es estadísticamente significativa entre las variables



## **IV. Discusión**

Los resultados encontrados con respecto al objetivo general en el análisis descriptivo señalan que el nivel mayor frecuencia de Gobierno Electrónico está asociado con el nivel mayor de la Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central, correspondiendo el nivel adecuado de 58.3%; entre tanto el nivel menor de Gobierno Electrónico se relaciona con el nivel excelente de la Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central correspondiendo el 0%. En la contrastación se ha podido determinar la existencia de una correlación directa del coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.600 encontrándose en el rango de 0.51 a 0.75. Este análisis permite determinar que el Gobierno Electrónico se relaciona con la Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central en un nivel de correlación alto; estos resultados se asemejan con los hallados por Villanueva (2010), quien en su trabajo de investigación concluye que, el acceso universal presenta serias debilidades en el manejo del uso de la banda ancha en las zonas rurales del Perú, la irrupción de las TIC y la revolución digital estimula el crecimiento económico, siendo el capital humano herramienta del desarrollo y el proceso de tránsito hacia la sociedad de la información con igual oportunidad para todos así mismo concuerda con lo investigado por Prince, Finquelievich y Jolias (2011), quien concluye que ser en red es mucho más estar conectado a través de las nuevas tecnologías de Gobierno Electrónico, el cual según Carrión las tecnologías de información y comunicaciones (2009), es utilizado para mejorar el desempeño de las actividades de las organizaciones del sector público. Dichos resultados concuerdan con los encontrados por Giron (2013), concluye que al mejorar la interacción de los usuarios con los sitios web del ejecutivo por medio de la creación de sistema de búsqueda online, facilitara el acceso a la información que se encuentran en los portales de transferencia; asimismo Rodríguez (2010), concluye que los sitios Web Gubernamentales son el único canal de comunicación oficial de los gobiernos en internet que permite acceder, interactuar, formular preguntas, obtener información, realizar gestiones, mejorar la comunicación entre los ciudadanos y el gobierno proporcionando información pública de relevancia, incrementando la transparencia y brindando un espacio de participación ciudadana. La satisfacción de los usuarios internos considera una variable cuantificable porque se relaciona positiva y directamente con las tecnologías de un país para satisfacer internacionalmente. Por lo tanto según los resultados hallados en la presente

investigación a mayor implementación de gobierno electrónico en la institución tendrá mayor satisfacción en beneficio del desarrollo de la gestión.

Los resultados encontrados con respecto al primer objetivo específico en la parte descriptiva señalan que el nivel mayor frecuencia de Gobierno Electrónico está asociado con el nivel mayor de la dimensión Ambiente de Trabajo en la percepción de la Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central, correspondiendo el nivel adecuado de 51.7%; entre tanto el nivel menor de Gobierno Electrónico se relaciona con la dimensión Ambiente de Trabajo en la percepción de la Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central correspondiendo el 0%. En la contrastación se ha podido determinar la existencia de una correlación directa del coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.485 encontrándose en el rango de 0.26 a 0.50. Este análisis permite determinar que el Gobierno Electrónico se relaciona con la Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central en un nivel de correlación moderado; estos resultados se asemejan con los expuestos por Giron (2013), quien en su trabajo de investigación indica un gobierno electrónico como plataforma para facilitar la información pública y concluye que, al mejorar la interacción de los usuarios con los sitios web por medio de un sistema de búsqueda online, facilitara el acceso de la información que se encuentra en los portales de transparencia, así mismo concuerda con lo investigado por Rodríguez (2010, concluye que los sitios Web Gubernamentales son el único canal de comunicación oficial de los gobiernos en internet que permite acceder, interactuar, formular preguntas, obtener información, realizar gestiones entre los ciudadanos y el gobierno proporcionando información pública de relevancia, incrementando la transparencia, brindando un espacio de participación ciudadana. En este proceso intervienen la información y la tecnología, que interactúan y se perciben en el Ambiente de Trabajo. De acuerdo a lo encontrado en la presente investigación, se requiere un incremento de nivel de capacidades y desarrollo del proceso del trabajo para la satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud.

Los resultados encontrados con respecto al segundo objetivo específico en la parte descriptiva señalan que el nivel mayor frecuencia de Gobierno Electrónico está asociado con el nivel mayor de la dimensión de Interacción de Satisfacción de los

Usuarios Internos de la Sede Central, correspondiendo el nivel adecuado de 51.7%; entre tanto el nivel menor de Gobierno Electrónico se relaciona con la dimensión Interacción de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central correspondiendo el 0%. En la contrastación se ha podido determinar la existencia de una correlación directa del coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.537 encontrándose en el rango de 0.51 a 0.75. Este análisis permite determinar que el Gobierno Electrónico se relaciona con la Satisfacción de los usuarios internos en un nivel de correlación alto; estos resultados se asemejan con los expuestos por Girón (2013), quien en su trabajo de investigación indica un gobierno electrónico como plataforma para facilitar el acceso a la información pública; concluye que, al mejorar la interacción de los usuarios con los sitios web por medio de un sistema de búsqueda online, facilitara el acceso de la información que se encuentra en los portales de transparencia, así mismo concuerda con lo investigado por Rodríguez (2010, concluye que los sitios Web Gubernamentales son el único canal de comunicación oficial de los gobiernos en internet que permite acceder, interactuar, formular preguntas, obtener información, realizar gestiones etc. Y son una herramienta muy poderosa para mejorar la comunicación entre los ciudadanos y el gobierno proporcionando información pública de relevancia, incrementando la transparencia y brindando un espacio de participación ciudadana. De acuerdo a lo encontrado en la presente investigación, se requiere el incremento de la interacción, entendimiento de la expectativa laboral en el manejo de las herramientas y tecnologías de comunicaciones para la satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud.

Los resultados encontrados con respecto al tercer objetivo específico en la parte descriptiva señalan que el nivel mayor frecuencia de Gobierno Electrónico está asociado con el nivel mayor de la Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central, correspondiendo el nivel adecuado de 50.7%; entre tanto el nivel menor de Gobierno Electrónico se relaciona con la dimensión Bienestar de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central correspondiendo el 0%. En la contrastación se ha podido determinar la existencia de una correlación directa del coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.515 encontrándose en el rango de 0.51 a 0.75. Este análisis permite determinar que el Gobierno Electrónico se relaciona con la

Satisfacción de los usuarios internos en un nivel de correlación alto; estos resultados se asemejan con los expuestos por Girón (2013), quien en su trabajo de investigación concluye que, al mejorar la interacción de los usuarios con los sitios web por medio de un sistema de búsqueda online, facilitara el acceso de la información que se encuentra en los portales de transparencia, así mismo concuerda con lo investigado por Rodríguez (2010, concluye que los sitios Web Gubernamentales son el único canal de comunicación oficial de los gobiernos en internet que permite acceder, interactuar, formular preguntas, obtener información, realizar gestiones etc. Y son una herramienta muy poderosa para mejorar la comunicación entre los ciudadanos y el gobierno proporcionando información pública de relevancia, incrementando la transparencia y brindando un espacio de participación ciudadana. De acuerdo a lo encontrado en la presente investigación requiere incremento de bienestar, percepción de expectativas laborales, oportunidades de desarrollo para la satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud

## **V. Conclusiones**

- Primera** De acuerdo a la hipótesis general en la sede central de EsSalud, con el objetivo de si existe relación entre el gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios internos, se manifiesta de que existe suficiente evidencia estadística para demostrar la relación entre las variables de gobierno electrónico con la satisfacción de los usuarios internos en grado alto  $R_h = (0.600)$ , con la actitud de los usuarios frente a su percepción de la satisfacción en beneficio del desarrollo de la gestión institucional.
- Segunda** De acuerdo a la hipótesis específica 1 en la sede central de EsSalud, con el objetivo de si existe relación entre la dimensión de percepción de ambiente de trabajo de la satisfacción de los usuarios internos, se manifiesta de que existe entre las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios internos de que existe entre las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios internos un grado moderado  $R_h = (0.485)$ , donde la dimensión de percepción del ambiente de trabajo de la satisfacción de los usuarios internos es favorable para optimizar la gestión institucional en beneficio de los asegurados.
- Tercera** De acuerdo a la hipótesis específica 2 en la sede central de EsSalud, con el objetivo de si existe relación entre la dimensión de interacción del entendimiento laboral de la satisfacción de los usuarios internos, se manifiesta de que existe entre las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios internos un grado alto  $R_h = (0.537)$ , donde la dimensión de interacción del entendimiento expectativa laboral brindara el mejoramiento de la comunicación entre los ciudadanos y el gobierno proporcionando información pública de relevancia, incrementando la transparencia y brindando un espacio de participación ciudadana en los servicios que se brinda a los asegurados.
- Cuarta** De acuerdo a la hipótesis específica 3 en la sede central de EsSalud, con el objetivo de si existe relación entre la dimensión de bienestar de

la satisfacción de los usuarios internos, se manifiesta de que existe entre las variables gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios internos un grado alto  $R_h = (0.515)$ , donde la dimensión bienestar brindará el mejoramiento de la comunicación entre los ciudadanos y el gobierno proporcionando información pública de relevancia, incrementando la transparencia y brindando un espacio de participación ciudadana en los servicios que se brinda a los asegurados.



## **VI. Recomendaciones**

- Primera** Para mejorar la opinión baja de los usuarios internos de la sede central de EsSalud, con la relación Gobierno Electrónico y la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central, se debe rediseñar el sitio web, la página principal del portal debe mostrar información más relevante y de mayor consulta para mayor rapidez en la navegación, que se incluya un cuadro de texto para encontrar la información, se debe agrupar y actualizar el mapa del sitio del portal que permita realizar la búsqueda de la manera más rápida y se convierta en una herramienta de apoyo para el cumplimiento de las funciones laborales.
- Se debe continuar con la implementación y dar a conocer a los trabajadores la forma de participación por canales electrónicos con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios internos en la Gobernabilidad Electrónica de las Instituciones Públicas peruanas.
- Segunda** Para mejorar la opinión baja de los usuarios de internos de la sede central de EsSalud, con la relación dimensión percepción del ambiente de trabajo de la Satisfacción de los usuarios de la sede central, se debe potenciar las TIC`s que dan soporte a este servicio electrónico, con el fin de que la búsqueda de información sea de tiempo de respuesta rápida y exitosa, contar con información oportuna para el mejor desempeño en el puesto de trabajo, es decir que permita realizar sus actividades de trabajo con alta satisfacción en la Gobernabilidad Electrónica de las Instituciones Públicas peruanas.
- Tercera** Para mejorar la opinión baja de los usuarios internos de la sede central de EsSalud, con la relación dimensión interacción de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central, se debe de realizar actividades de comunicación, información de interacción entre jefes y subordinados en el dominio técnico y conocimiento de sus funciones para la solución de problemas de manera creativa con criterio innovador y de mejoras de las actividades de trabajo. Se debe dar a conocer a los trabajadores por diversos canales de comunicación incluyendo las redes sociales sobre los servicios electrónicos

implementados con el fin, de mejorar la Gobernabilidad Electrónica de las Instituciones Públicas peruanas.

**Cuarta** Para mejorar la opinión baja de los usuarios internos de la sede central de EsSalud, con la relación dimensión bienestar de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central, se debe de realizar programas, actividades de inducción y capacitaciones con participación activa de todos los colaboradores, contar con una comunicación de información de un sistema de record de asistencia de todo régimen laboral en forma oportuna, mejoramientos de los sueldos e incentivos, a fin de evitar la fuga de talentos, continuar con la implementación de canales electrónicos de participación para mejorar la dimensión bienestar de Satisfacción de los usuarios Internos en la Gobernabilidad Electrónica de las Instituciones Públicas peruanas.

## **VII. Referencias Bibliográficas**

Araya, R. (2004). *“Tres perspectivas para observar el gobierno electrónico, en América Latina, casos y tendencias en Gobierno Electrónico”*. (Eds.), FLACSO-Chile y AICD-OEA. Santiago, Chile.

Benavides. (2014). *El discurso de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Distrital de Miraflores* Facultad de Ciencias y Artes de la comunicación. Pontifica Universidad Católica del Perú. Recuperado de [http://tesis.pucp.pucp.edu.pe/repositorios/bitstream/handle/123456789/5283/BENAVIDES\\_CASTRO\\_CECILIA\\_MARIA\\_DISCURSO.pdf?serquen=1](http://tesis.pucp.pucp.edu.pe/repositorios/bitstream/handle/123456789/5283/BENAVIDES_CASTRO_CECILIA_MARIA_DISCURSO.pdf?serquen=1) el 27 de diciembre del 2016.

Cadotte, E., Woodruff, R. y Jenkins, R. (1987). *Expectativas y Normas en Modelos de Satisfacción del Consumidor*. American Marketing Association, 305.

Carrión, H., Larenas, R. y Carrión M. (2009), (pp.7-8). *Gobierno móvil, Conceptos, posibilidades de aplicación y una experiencia en el Ecuador*. Gobierno Municipal 24 de Mayo. Grupo Faro. Ecuador. Recuperado de <http://www.imaginar.org/docs/LmgobiernoNED.pdf> el 28 de diciembre del 2016.

Criado, J. (2001). *“e-Administración: un Reto o una Nueva Moda para las Administraciones del Siglo XXI”*. Algunos Problemas y perspectivas de futuro en torno a Internet y las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Administraciones Públicas.

Escher, T., Margetts, H, & Petricek, V. (2006). *Gobierno desde el centro: comparación de la modalidad de los gobiernos digitales*.

Fernández, M, Urteaga, P, & Verona, A. (2015). *Guía de investigación*. Recuperado de [http://cdn02.pucp.edu.pe/investigacion/2016/06/102\\_02120/GUIA-DE-INVESTIGACION-EN-DERECHO\\_D.pdf](http://cdn02.pucp.edu.pe/investigacion/2016/06/102_02120/GUIA-DE-INVESTIGACION-EN-DERECHO_D.pdf). el 20 de noviembre del 2016.

Fiorillo, C. (2002). *Curso de Dieirito Ambiental Brasileiro*. Sao Paulo: Saraiva.

Galan, M. (30 de agosto de 2012). *INVESTIGACION DESCRIPTIVA*. Recuperado de [http://manuelgalan.blogs.pot.pe/2012\\_08\\_26\\_archive.html](http://manuelgalan.blogs.pot.pe/2012_08_26_archive.html). El 22 de noviembre de 2016.

Gamboa, L. (2005). *Cambios en calidad de vida en Colombia durante 1997-2003. Economía del Rosario*, 125.

García, M. (2013). “*Diseño de una propuesta de Gobierno Electrónico para mejorar la gestión gubernamental del gobierno electrónico de Lambayeque*”. Escuela de Ingeniería de Sistemas y Computación. Facultad de Ingeniería Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/113/1/TL\\_Garcia\\_Echevarria\\_Maria.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/113/1/TL_Garcia_Echevarria_Maria.pdf) el 2 de diciembre de 2016

Gastón, A. (2011). *El Gobierno electrónico en la gestión pública*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social, Santiago de Chile. Recuperado de [http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/El\\_Gobierno\\_electronico\\_en\\_la\\_gestion\\_Publica.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/El_Gobierno_electronico_en_la_gestion_Publica.pdf). El 4 de diciembre de 2016

Girón, O. (s.f de JUNIO de 2013). *Gobierno electrónico y acceso a la información*. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas de el Salvador. [uca.edu.sv](http://www.uca.edu.sv). Recuperado de [http://www.uca.edu.sv/facultad/maco/media/archivo/bb080e\\_tesisoscargiron.pdf](http://www.uca.edu.sv/facultad/maco/media/archivo/bb080e_tesisoscargiron.pdf). El 2 de diciembre de 2016

George, D & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step*.

Gómez, A. (2011). *Enciclopedia de la Seguridad Informática*. 2ª edición actualizada. Ra-Ma Editorial. España.

Grosvald, G. (2005). *De la revista electrónica “datos en la red.com”*.

- GROTT, J. (2003). *El ambiente de trabajo como un conjunto de factores*. Recuperado de <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAfZUkAJ/el-concepto-medio-ambiente-trabajo> el 8 de enero del 2017.
- Hernández, R, Fernández C, y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta. Edición. McGraw-Hill. ISBN 978-1-4562-2396-0.
- Hernández, S, Fernández C, & Baptista L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw-Hill.
- Moix, M. (1986). *Bienestar Social*. Madrid: Trivium. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/download/CUTS8989110009A/8627>
- Martin, Y. (2004). *Teoría o metateoría*. En el dominio usuario. Instituto Brasileño de Información en Ciencia y Tecnología, 57.
- Martínez, N., & Espejel, I. (2015). *La investigación de la gobernanza en México y su aplicabilidad ambiental*. Economía, Sociedad y Territorio, 161.
- Moreno, J. (2012). *Evaluación del Gobierno Electrónico del Ayuntamiento de Cartagena en la Atención Ciudadana Departamento de Economía de la Empresa*. Universidad Politécnica de Cartagena España. Recuperado de <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/2865/jlmc.pdf?sequence=6> el 30 de mayo del 2016.
- Morillo M. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. Revista de Ciencias Sociales (RCS), 113.
- Mundial, B. (2003). *Gobierno de la Provincia de Misiones*. (e-gov). Recuperado de <http://www.misione.gov.ar/egov> el 8 de enero del 2017.

OCDE (2002). *Organización para la cooperación y el desarrollo*. Recuperado de <https://www.google.com.pe/search?q=ocde+2002&oq=OCDE&aqs=chrome.1.69i57j69i59l2j0l3.3827j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8> el 8 de enero del 2017, 1-10 el 12 de noviembre de 2016

PLAN-ONGEI. (2012). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017*. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Presidencia de Consejo de Ministros. Perú. Recuperado de <http://ogrrhh.unmsm.edu.pe/files/normativas/otros/PLAN%20NACIONAL%20GOBIERNO%20ELECTRONICO.pdf> el 23 de enero del 2016.

Partha, P. (2005). *Gobernanza electrónica*. Universidad de Barcelona. España. Recuperado de <http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsciberprom/gobelec.pdf> el 27 de enero el 2016.

PB-CEPLAN. (2011). *Plan Bicentenario. El Perú hacia el 2021. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico*. Perú. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc\\_mins/doc\\_gestiòn/PlanBicentenarioversionfinal.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestiòn/PlanBicentenarioversionfinal.pdf) el 22 de enero del 2016.

PNGE-ONGEI. (2013). *Política Nacional de Gobierno Electrónico e Informática*. Presidencia de Consejo de Ministros. Perú. Recuperado de [https://www.ongei.gob.pe/docs/Pol%C3%ADtica\\_Nacional\\_de\\_Gobierno\\_Electronico\\_2013\\_2017.pdf](https://www.ongei.gob.pe/docs/Pol%C3%ADtica_Nacional_de_Gobierno_Electronico_2013_2017.pdf) el 23 de junio del 2016.

Ponce, M., y Pasco, M. (2015). *Guía de investigación en gestión*. Pontificia Universidad Católica del Perú. ISBN: 978-612-4206-83-2. Recuperado de [http://cdn02.pucp.education/investigacion/2016/06/10202225/GUIA-DE-INVESTIGACIOiN-EN-GESTIOiN\\_LISTO\\_2X2\\_16nov\\_f2.pdf](http://cdn02.pucp.education/investigacion/2016/06/10202225/GUIA-DE-INVESTIGACIOiN-EN-GESTIOiN_LISTO_2X2_16nov_f2.pdf) el 23 de diciembre del 2016.



Ritzer, G. (2007). *Teoría Sociológica Clásica*. La Habana: Félix Varela.

Rodríguez, A. (2010). *Marco de Medición de calidad para gobierno electrónico aplicable a sitios web de gobiernos locales*. Facultad de Informática Universidad Nacional de la Plata. Argentina. Recuperado de [http://postgrado.info.Unlp.edu.ar/Carreras/Doctorado/Tesis/Rodriguez\\_anr\\_ea.pdf](http://postgrado.info.Unlp.edu.ar/Carreras/Doctorado/Tesis/Rodriguez_anr_ea.pdf) el 16 de octubre del 2016.

Salvador, M. (2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo CLAD.

Salvador, M & Sancho. D. (2009). *Política y gobierno en la sociedad de la información: democracia y gobierno electrónico*. Departamento de ciencias políticas y sociales. Universidad Pompeu Fabra. España. Recuperado de [http://www.upf.edu/estiu/\\_pdf/1105\\_t1.pdf](http://www.upf.edu/estiu/_pdf/1105_t1.pdf) el 2 de enero de 2016.

Sarker, P (2005). *Gobernanza electrónica*. Recuperado de <http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsciberprome/gobelec.pdf> el 22 de abril de 2016

Silcock, R. (1 de enero 2001). *What is e-Government? Parliamentary Affairs*, pp.88-101. Recuperado de <http://catedras.fsoc.uba.ar/rusailh/Unidad%202/Silcock%202001,%20What%20is%20E-gov.pdf>.

Stoner, F. (2014). *ADMINISTRACION (SEXTA EDICION Ed)*. MEXICO: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Stephen, P., Robbins y Timothy, A. Judge (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera Edición. México: Pearson Prentice Hall.

UNESCO. (2008). *Gobernabilidad Electrónica*. Fortalecimiento de capacidades de la gobernabilidad electrónica. Recuperado de <http://portal.unesc>

o.org/ci/en/files/14896/11412266495e-governance.pdf/e-governance.pdf el 12 de enero del 2016.

Sánchez, H., y Reyes, C. (2002). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Universidad Ricardo Palma. Perú: Lima. Editorial Universitaria.

Villanueva, J. (2010). *Acceso universal a las tecnologías de la Información y la Comunicación en las zonas rurales del Perú*. Tesis para optar el Grado de Magister en Regulación de los Servicios Públicos. Escuela de Graduados Pontificia Universidad Católica del Perú.

Woodrulf, B. (1983). *Modeling Consumer Satisfaction Processes Using Experience-Based Norms*. American Marketing Association, 296-304.

## **VIII. Anexos**

## **Anexo 1**

### **Artículo Científico**

#### **Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud 2017**

Electronic Government and Customer Satisfaction  
Internal Users of EsSalud Headquarters 2017

Saturnino Antonio Quispe Herrera

Universidad Cesar Vallejo – Perú  
aquispehs@gmail.com

#### **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud, Jesús María 2017. La población fue de 1,417 usuarios, en los cuales se han empleado la variable Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, el cual recogió la información en un periodo específico que se desarrolló al aplicar el instrumento: cuestionario para los usuarios internos de la sede central, el cual estuvo constituido de 20 preguntas en escala de Likert (1-Totalmente en desacuerdo, 2- En desacuerdo, 3-Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4-De acuerdo y 5-Totalmente en desacuerdo), en el cuestionario los usuarios brindaron información acerca de la variable Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan descriptiva, gráfica y textualmente.

En la contrastación se ha podido determinar la existencia de una correlación entre moderada y fuerte, donde el coeficiente Rho de Spearman es igual

a 0.600 encontrándose en el rango de 0.51 a 0.75. Este análisis permitió determinar que el Gobierno Electrónico se relaciona con la Satisfacción de los Usuarios Internos en un nivel de correlación alto y se concluye que el Gobierno Electrónico se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios internos de la Sede Central de EsSalud.

*Palabras clave:* Gobierno Electrónico, Satisfacción de los Usuarios.

### **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship that exists between the Electronic Government and the Satisfaction of the Internal Users of the EsSalud Headquarters, Jesus Maria 2017. The population was 1,417 users, in which the Electronic Government and Satisfaction variable was used of the Internal Users.

The method used in the investigation was the hypothetic-deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of cross-sectional correlational level, which collected the information in a specific period that was developed when applying the instrument: questionnaire for the internal users of the central headquarters, which was constituted of 20 questions in scale of Lickert (1-Strongly disagree, 2- Disagree, 3-Neither agree or disagree, 4-Agree and 5-Strongly disagree), in the questionnaire users provided information about the Government variable Electronic and Satisfaction of Internal Users, through the evaluation of its different dimensions, whose results are presented descriptively, graphically and textually.

In the constraint it has been possible to determine the existence of a correlation between moderate and strong, where the Rho coefficient of Spearman is equal to 0.600 found in the range of 0.51 to 0.75. This analysis allowed to determine that the Electronic Government is related to the Satisfaction of the Internal Users in a high level of correlation and it is concluded that the Electronic Government is significantly related to the Satisfaction of the internal Users of the Headquarters of EsSalud.

*Keywords:* Electronic Government, User Satisfaction.

## Introducción

La tendencia mundial de la Gestión Pública, está orientada a que el ciudadano sea el centro de atención y es así que todas las estrategias de atención al usuario se orienten a él, así mismo las tecnologías de información y comunicaciones no están ajenas en el marco de un desarrollo del gobierno electrónico. En el marco del desarrollo e implementación del Gobierno Electrónico como institución acreditada a brindar servicios de salud a los asegurados a través de la integración de los aplicativos de usos para esto lanza en el año 2017, el mejoramiento de los servicios para hacer uso en las labores habituales como un instrumento de apoyo. La preocupación surge aquí al querer saber cuál es nuestra brecha en el uso de las tecnologías de información y comunicaciones y si realmente las instituciones y empresas públicas cumplen con la optimización de la gestión institucional.

El problema a investigar es: ¿Qué relación existe entre el Gobierno Electrónico y la Satisfacción que obtienen los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito de Jesús María, Lima 2017?

## Metodología

La metodología utilizada es de enfoque cuantitativo y el método es hipotético-deductivo, siendo que se buscó alcanzar conocimiento valido, que pueden ser verificados a través de instrumentos confiables (Pitarque 2007, p.8).

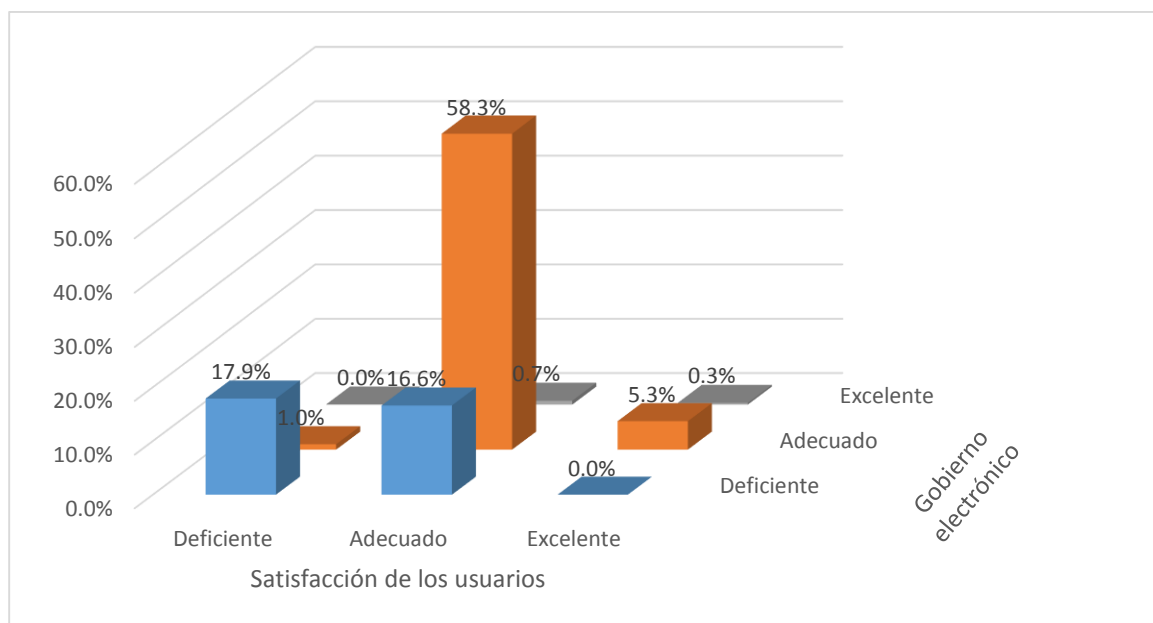
## Resultados

Análisis descriptivo de la variable Gobierno Electrónico y Satisfacción de los usuarios

Tabla 1

*Tabla de contingencia Gobierno Electrónico y Satisfacción de los usuarios*

		V2 Satisfacción de los Usuarios			Total
		Deficiente	Adecuado	Excelente	
V1	Deficiente	54 (17.9%)	50 (16.6%)	0 (0%)	104 (34.4%)
Gobierno	Adecuado	3 (1.0%)	176 (58.3%)	16 (5.3%)	195 (64.6%)
Electrónico	Excelente	0 (0%)	2 (0.7%)	1 (0.3%)	3 (1.0%)
Total		57 (18.9%)	228 (75.5%)	17 (5.6%)	302 (100.0%)



*Figura 1. Histograma Gobierno Electrónico y Satisfacción de los usuarios*

En la Figura 6, se observa que la mayor frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce del nivel “Adecuado” de la variable Gobierno Electrónico y el nivel “Adecuado” de la variable Satisfacción de los usuarios”, con 176 respuestas representando el 58.3% del total.

### Contrastación de Hipótesis

$H_0$  No existe una relación positiva entre la variable Gobierno Electrónico y la variable Satisfacción de los usuarios internos de EsSalud 2017.

$H_1$  Existe una relación positiva entre la variable Gobierno Electrónico y la variable Satisfacción de los usuarios internos de EsSalud 2017.

### Discusión

Los resultados encontrados con respecto al objetivo general en la parte descriptiva señalan que el nivel mayor frecuencia de Gobierno Electrónico está asociado con el nivel mayor de la Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central, correspondiendo el nivel adecuado de 58.3%; entre tanto el nivel menor de Gobierno Electrónico se relaciona con el nivel excelente de la Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central correspondiendo el 0%. En la contrastación

se ha podido determinar la existencia de una correlación directa del coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.600 encontrándose en el rango de 0.51 a 0.75. Este análisis permite determinar que el Gobierno Electrónico se relaciona con la Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central en un nivel de correlación alto; estos resultados se asemejan con los hallados por Villanueva (2010), quien en su trabajo de investigación concluye que, el acceso universal presenta serias debilidades en el manejo del uso de la banda ancha en las zonas rurales del Perú, la irrupción de las TIC y la revolución digital estimula el crecimiento económico, siendo el capital humano herramienta del desarrollo y el proceso de tránsito hacia la sociedad de la información con igual oportunidad para todos, así mismo concuerda con lo investigado por Prince, Finquelievich y Jolias (2011), quien concluye que ser en red es mucho más estar conectado a través de las nuevas tecnologías; respuestas brindadas dentro del concepto de Gobierno Electrónico, el cual según Carrión las tecnologías de información y comunicaciones (2009), es el uso de las tecnologías de información y comunicaciones para mejorar el desempeño de las actividades de las organizaciones del sector público. Dichos resultados concuerdan con los encontrados por Giron (2013), concluyendo que al mejorar la interacción de los usuarios con los sitios web del ejecutivo por medio de la creación de sistema de búsqueda online, facilitara el acceso a la información que se encuentran en los portales de transferencia; asimismo Rodríguez (2010), concluye que los sitios Web Gubernamentales son el único canal de comunicación oficial de los gobiernos en internet que permite acceder, interactuar, formular preguntas, obtener información, realizar gestiones etc. Y son una herramienta muy poderosa para mejorar la comunicación entre los ciudadanos y el gobierno proporcionando información pública de relevancia, incrementando la transparencia y brindando un espacio de participación ciudadana.

## **Conclusiones**

El Gobierno Electrónico se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito de Jesús María, Lima 2017, en un nivel adecuado de 58.3%; entre tanto el nivel menor de Gobierno Electrónico se relaciona con el nivel excelente de la Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central en 0%. La contrastación ha determinado la existencia



de una correlación directa del coeficiente Rho de Spearman de 0.600 encontrándose en el rango de 0.51 a 0.75, está en un nivel de correlación alto; estos resultados se asemejan con los hallados por Villanueva (2010), trabajo de investigación de acceso universal presenta serias debilidades en el manejo del uso de la banda ancha en las zonas rurales del Perú, la irrupción de las TIC y la revolución digital estimula el crecimiento económico, siendo el capital humano herramienta del desarrollo y el proceso de tránsito hacia la sociedad de la información con igual oportunidad para todos, así mismo concuerda con lo investigado por Prince, Finquelievich y Jolias (2011), concluye que estar en red es mucho más estar conectado a través de las nuevas tecnologías; respuestas brindadas dentro del concepto de Gobierno Electrónico, el cual según Carrión las tecnologías de información y comunicaciones (2009), el uso de las comunicaciones para mejorar el desempeño de las actividades de las organizaciones del sector público. Dichos resultados concuerdan con los encontrados por Giron (2013), concluyendo que al mejorar la interacción de los usuarios con los sitios web del ejecutivo por medio de la creación de sistema de búsqueda online, facilitara el acceso a la información que se encuentran en los portales de transferencia; asimismo Rodríguez (2010), concluye que los sitios Web Gubernamentales son el único canal de comunicación oficial de los gobiernos en internet que permite acceder, interactuar, formular preguntas, obtener información, realizar gestiones etc., herramienta muy poderosa para mejorar la comunicación entre los ciudadanos y el gobierno proporcionando información pública de relevancia, incrementando la transparencia y brindando un espacio de participación ciudadana.

## Referencias

- Girón, O. (s.f de JUNIO de 2013). *Gobierno electrónico y acceso a la información*. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas de el Salvador. [uca.edu.sv](http://www.uca.edu.sv). Recuperado de [http://www.uca.edu.sv/facultad/maco/media/archivo/bb080e\\_tesisoscargiron.pdf](http://www.uca.edu.sv/facultad/maco/media/archivo/bb080e_tesisoscargiron.pdf). El 2 de diciembre de 2016
- Hernández, R, Fernández C, y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta. Edición. McGraw-Hill. ISBN 978-1-4562-2396-0.

Moreno, J. (2012). *Evaluación del Gobierno Electrónico del Ayuntamiento de Cartagena en la Atención Ciudadana* Departamento de Economía de la Empresa. Universidad Politécnica de Cartagena España. Extraído de: <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/2865/jlmc.pdf?sequence=6> el 30 de mayo del 2016.

Rodríguez, A. (2010). *Marco de Medición de calidad para gobierno electrónico aplicable a sitios web de gobiernos locales*. Facultad de Informática Universidad Nacional de la Plata. Argentina. Recuperado de [http://postgrado.info.Unlp.edu.ar/Carreras/Doctorado/Tesis/Rodriguez\\_anrea.pdf](http://postgrado.info.Unlp.edu.ar/Carreras/Doctorado/Tesis/Rodriguez_anrea.pdf) el 16 de octubre del 2016.

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

**TÍTULO:**

"Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017"

**AUTOR: Bachiller SATURNINO ANTONIO QUISPE HERRERA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<b>Problema principal:</b>  ¿Qué relación existe entre el Gobierno Electrónico y la satisfacción que obtienen los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017?  <b>Problemas secundarios:</b>  <b>PE1:</b> ¿Qué relación existe entre el Gobierno Electrónico y la dimensión percepción del ambiente de Trabajo con la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017?  <b>PE2:</b> ¿Qué relación existe entre el Gobierno Electrónico y la dimensión interacción de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017?	<b>Objetivo general:</b>  Determinar la relación que existe entre el Gobierno Electrónico y la Satisfacción que obtienen los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017?  <b>Objetivos específicos:</b>  <b>OE1:</b> Determinar qué relación existe entre el Gobierno Electrónico y la dimensión percepción del ambiente de trabajo de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017  <b>OE2:</b> Determinar qué relación existe entre el Gobierno Electrónico y la dimensión interacción de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud, del distrito Jesús María, Lima 2017	<b>Hipótesis general:</b>  Existe una relación entre el Gobierno Electrónico con la Satisfacción que obtienen los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017.  <b>Hipótesis específicas:</b>  <b>HE1:</b> Existe una relación entre el Gobierno Electrónico con la dimensión percepción del ambiente de trabajo de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017.  <b>HE2:</b> Existe una relación entre el Gobierno Electrónico con la dimensión interacción de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017.	<b>Variable 1: Gobierno Electrónico</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>
			Interna	Disponibilidad	1,2,3,4	1) Deficiente 2) Adecuado 3) Excelente
				Usabilidad	5,6,7,8	
			Promoción	Promoción de Infraestructura	9,10	
				Promoción de Cultura adecuada TIC's	11,12	
				Personal	13,14	
				Mesa de Ayuda	15,16	
			Relacional	Relación de Gobierno a Gobierno	17,18	
				Relaciones de Gobierno a Empresas	19	

**TÍTULO:**

"Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017"

**AUTOR: Bachiller SATURNINO ANTONIO QUISPE HERRERA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<b>PE3:</b> ¿Qué relación existe entre el Gobierno Electrónico y la dimensión bienestar de la Satisfacción que obtienen los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017?	<b>OE3:</b> Determinar la relación que existe entre el Gobierno Electrónico y la dimensión bienestar de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017.	<b>HE3:</b> Existe una relación entre el Gobierno Electrónico con la dimensión bienestar de la Satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017.		Relaciones de Gobierno a Ciudadano	20	
			<b>•Variable 2: Satisfacción de los usuarios internos</b>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			Ambiente de trabajo	Percepción	1,2,3,4,5,6,7, 8,9,10	1) Deficiente 2) Adecuado 3) Excelente
			Interacción	Entendimiento expectativa laboral	11,12,13,14, 15,16	
			Bienestar	Percepción	17,18,19,20	

### Anexo 3

#### Consentimiento de la institución



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"


"Año de la Lucha Contra la Corrupción"

## CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Mediante la presente, se deja constancia, que el Licenciado Señor: Saturnino Antonio Quispe Herrera, estudiante de la escuela de Post Grado en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, identificado con Código de Alumno N° 6000154589, se le autoriza para que efectué relevamiento de información, así como realizar encuestas correspondientes con la finalidad de formular un proyecto de investigación titulado "Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud 2017".

Se expide la presente Constancia, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Lima, 27 de Febrero 2017

  
Lic. JOSÉ DÍAZ COLMENARES  
Oficina de Administración  
Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones  
ESSALUD

### Anexo 4

#### Matriz de Operacionalización de variable

<b>TÍTULO:</b> "Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017"				
<b>AUTOR: Bachiller SATURNINO ANTONIO QUISPE HERRERA</b>				
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas)	Niveles
<b>V1:Gobierno Electrónico</b>  Definición: Grosvald (2005), Es aquella actividad que están basadas en las Tecnologías de Información y Comunicaciones en particular Internet, permite a las entidades del Estado el desarrollo de aplicaciones internas y externas sobre las tecnologías de información y comunicación para la mejora de los servicios de información y comunicaciones ofrecidos a los	<b>D1: Interna</b>  <b>Definición:</b> Salvador (2002), indico: posee impacto en las organizaciones y en la gestión interna de la administración pública. La modernización y adaptación de los equipos públicos, uno de los temas clásicos de la gestión pública aparece ubicar en la implantación de las tecnologías de la información y comunicaciones, una oportunidad como palanca de cambio para empezar dinámicas de transformación. (p.3).  Además "viene a destacar el papel de las administraciones locales en la utilización de las TIC's en la mejora de su funcionamiento interno, que necesariamente debería repercutir en una mayor efectividad de sus actuaciones" (Salvador M. & Sancho D. 2009, p.3, 4).	Disponibilidad	1 ¿Con que frecuencia accede usted a los servicios que brinda EsSalud a través de la intranet?	1.Totalmente desacuerdo
			2 ¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites con EsSalud publicada a través de la Web e Intranet?	2.En desacuerdo
			3 ¿La información que requiere sobre sus trámites en EsSalud se encuentra disponibles en Intranet?	3.Ni de acuerdo ni desacuerdo
			4 ¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de Gobierno Electrónico? (Web, Intranet)	4.De acuerdo
		Usabilidad	5 ¿Cree que los trámites ante EsSalud a través de la Intranet, Web son rápidos?	5.Totalmente de acuerdo
			6 ¿Qué tan amigable le resulta navegar en la Intranet y Web de EsSalud?	
			7 ¿Siente seguridad al usar los servicios de Gobierno Electrónico de EsSalud?	
			8 ¿Está satisfecho con el beneficio de los servicios de Gobierno Electrónico de EsSalud?	

**TÍTULO:**

"Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017"

**AUTOR: Bachiller SATURNINO ANTONIO QUISPE HERRERA**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas)	Niveles
individuos y promover acciones de gobierno en aumento de la eficiencia de la gestión pública, en un marco más transparente en el sector público. (p.1)	<b>D2: promoción</b>  <b>Definición:</b> Las actividades orientadas a potenciar la cohesión social a través del fomento del uso de las TIC por parte de los ciudadanos, empresas y por parte de las agencias sociales (Salvador M. & Sancho D.2009, p.3, 5).	Promoción de Infraestructura	9¿EsSalud hacen conocer sus nuevos servicios de Gobierno Electrónico?	
			10¿Cree usted que las oficinas de EsSalud cuentan con última tecnología?	
		Promoción de Cultura de adecuada TIC's	11¿Cómo usuario cuál es su percepción de los servicios Electrónicos que brinda EsSalud?	
			12¿Cómo calificaría el tiempo de demora en los procesos que realiza vía Web?	
		Personal	13¿Cómo calificaría la atención recibida de parte del personal de EsSalud, teniendo en cuenta sus conocimientos en TIC's?	
			14¿Cómo calificaría la destreza con la que cuenta el personal de EsSalud para utilizar las aplicaciones informáticas?	
		Mesa de Ayuda	15¿ha utilizado el servicio de atención al usuario?	
			16¿Cómo calificaría el tiempo empleado en el servicio de atención al usuario en línea de EsSalud?	
		Relación de Gobierno a Gobierno	17¿La implementación de servicios electrónicos en EsSalud permitió que se relacione con otras instituciones públicas, generando nuevos servicios electrónicos?	

**TÍTULO:**

"Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017"

**AUTOR: Bachiller SATURNINO ANTONIO QUISPE HERRERA**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas)	Niveles
			18¿Los servicios brindados digitalmente por EsSalud le sirven para ser utilizados en otra entidad?	
		Relación de Gobierno a Empresa	19¿La implementación de servicios electrónicos en EsSalud le sirve para ser utilizados en otra entidad?	
		Relación de Gobierno a Ciudadano	20¿La implementación de servicios electrónicos en EsSalud permitió que se relacione con los ciudadanos, permitiendo que participen en su desarrollo, brindado sus sugerencias?	
<b>V2: Satisfacción de los usuarios</b>  <b>Definición:</b> Robbins y Judge (2009) lo definen como una emoción positiva sobre la labor propia, que nace de la evaluación realizada a sus particulares determinantes, un individuo con alta satisfacción en su trabajo emana sentimiento positivo por su trabajo, por otro	<b>D2: Ambiente de trabajo</b>  <b>Definición:</b> Para GROTT (2003), el ambiente de trabajo “es un conjunto de factores físicos, clima laboral, entre otros, que están presentes y participan en el trabajo del individuo”. (p.42).  Según Dos SANTOS (2002), dice que “es un grupo de factores climáticos, físicos que tienen cierta vinculación, están presentes y participan en la labor del individuo”. (p.56)	Percepción	1¿Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto se lo que se espera de mí?	1.Totalmente desacuerdo
			2¿El trabajo en mi servicio está bien organizado?	2.En desacuerdo
			3¿En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades?	3.Ni de acuerdo ni desacuerdo
			4¿Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultado alcanzado?	4.De acuerdo
			5¿Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro laboral?	5.Totalmente de acuerdo
			6¿La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas, instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto?	



**TÍTULO:**

"Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017"

**AUTOR: Bachiller SATURNINO ANTONIO QUISPE HERRERA**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas)	Niveles
lado otro individuo insatisfecho tendrá sentimientos negativos. (p.30)	En opinión de Fiorillo (2002), manifiesta que es "el sitio donde los individuos llevan a cabo sus actividades de trabajo". (p.39).		7¿Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas de personal de la institución?	
			8¿Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan?	
			9¿El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalia?	
			10¿El nombre y prestigio de EsSalud es gratificante para mí?	
	<b>Interacción</b>  <b>Definición:</b> Según Ritzer (2007), indico que "son lazos de relación que se alargan, se quiebran, se retoman otra vez, se reemplazan por otros, se entrelazan con otros" (p.308).  Según Schütz en Ritzer (2007), la interacción: es un sistema social que radica en una variedad de actores individuales que interactúan entre sí en una situación que tienen al menos aspectos físicos o de medio ambiente, actores motivados, (...) y cuyas asociaciones con las situaciones, incluyendo al resto de los actores están compartidas y	Entendimiento, expectativa laboral	11¿Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho?	
			12¿Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa con un criterio innovador y las mejoras?	
			13¿Los directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones?	
			14¿Los directos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento?	
			15¿Los compañeros de trabajo, en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo?	
			16¿Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores?	

**TÍTULO:**

"Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud del distrito Jesús María, Lima 2017"

**AUTOR: Bachiller SATURNINO ANTONIO QUISPE HERRERA**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas)	Niveles
	mediadas por un sistema de símbolos culturalmente estructurados y compartidos (p.385).			
	<b>Bienestar</b>  <b>Definición:</b> Moix (1986), define a la dimensión bienestar: implica la idea de que los grupos políticos organizados tienen la obligación de atender las necesidades más indispensables de los ciudadanos menos afortunados, comprometiéndolos a fondos públicos y mediante los sistemas de protección. Además bienestar es aquella que contiene diferentes dominios de la vida, los que se reflejan en los logros de funcionamientos. (p.35).  Según Gamboa et al. (2005), bienestar "permite recoger información de diferentes niveles y asuntos con ello se superan algunos problemas coyunturales que presentan los indicadores univariados" (p.125).	Percepción	17¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo de mis habilidades administrativas y técnicas para la atención integral? 18¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano? 19¿Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo? 20¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal?	

## Anexo 5

### Instrumento de recolección de datos

Sexo: Masculino [     ] Femenino [     ] Edad (     )

Grado de Estudio: Primaria (     ), Secundaria (     ) Superior Técnica (     ), Superior Universitaria (     )

Condición: Nombrado (     ), Contratado (     ), CAS (     )

Cargo: Auxiliar (     ), Técnico (     ), Profesional (     )

Instrucciones: Marque con una aspa la respuesta que crea conveniente, teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo, (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (3), De acuerdo, (4) y Totalmente de acuerdo (5).

Nº	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
Sobre el Gobierno Electrónico						
1	¿Con que frecuencia accede usted a los servicios que brinda ESSALUD a través de la Intranet?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites con ESSALUD publicada a través de la Web e Intranet?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	¿La información que requiere sobre sus trámites en ESSALUD se encuentra disponibles en Intranet?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de gobierno electrónico? (Web e Intranet)	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	¿Cree que los trámites ante ESSALUD a través de la Intranet serán rápidos?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	¿Qué tan amigable le resulta navegar en la Intranet de ESSALUD?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	¿Siente seguridad al usar de los servicios de gobierno electrónico de ESSALUD?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8	¿Está satisfecho con el beneficio de los servicios de gobierno electrónico de ESSALUD?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9	¿ESSALUD hace conocer sus nuevos servicios de gobierno electrónico?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	¿Cree usted que las oficinas de ESSALUD cuentan con última tecnología?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	¿Cómo usuario cuál es su percepción de los servicios electrónicos que brinda ESSALUD?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12	¿Cómo calificaría el tiempo de demora en los procesos que realiza vía Intranet?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	¿Cómo calificaría la atención recibida de parte del personal de ESSALUD, teniendo en cuenta sus conocimientos en TIC?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14	¿Cómo calificaría la destreza con la que cuenta el personal de ESSALUD para utilizar las aplicaciones informáticas?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15	¿Ha utilizado el servicio de atención al usuario?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	¿Cómo calificaría el tiempo empleado en el servicio de atención al usuario en línea de ESSALUD?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17	¿La implementación de servicios electrónicos en ESSALUD permitió que se relacione con otras instituciones públicas, generando nuevos servicios electrónicos?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
18	¿Los servicios brindados digitalmente por ESSALUD le sirven para ser utilizados en otra entidad?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19	¿La implementación de servicios electrónicos en ESSALUD le sirve para estar informado de las actividades de otras entidades?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
20	¿La implementación de servicios electrónicos en ESSALUD permitió que se relacione con los ciudadanos, permitiendo que participen en su desarrollo, brindado sus sugerencias?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

## Anexo 5

### Instrumentos recolección de datos

Nº	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
Sobre la Satisfacción al Usuario						
1	¿Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto se lo que se espera de mí?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	¿El trabajo en mi servicio está bien organizado?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	¿En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	¿Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultado alcanzado?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	¿Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro laboral?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	¿La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas, instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	¿Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas de personal de la institución?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8	¿Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9	¿El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalia?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	¿El nombre y prestigio de ESSALUD es gratificante para mí?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	¿Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12	¿Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa con un criterio innovador y las mejoras?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	¿Los directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14	¿Los directivos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15	¿Los compañeros de trabajo, en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	¿Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17	¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo de mis habilidades administrativas y técnicas para la atención integral?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
18	¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19	¿Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
20	¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

**MUCHAS GRACIAS**

## Anexo 5 Instrumentos

### Muestra Nro. 1

#### CUESTIONARIO PARA USUARIO INTERNO

Fecha: ...../...../...../

Sexo: Masculino [ ☒ ] Femenino [ ☐ ] Edad ( 38 )

Grado de Estudio: Primaria ( ☐ ), Secundaria ( ☐ ), Superior Técnica ( ☐ ), Superior Universitaria ( ☒ )

Condición: Nombrado ( ☐ ), Contratado ( ☒ ), CAS ( ☐ )

Cargo: Auxiliar ( ☐ ), Técnico ( ☐ ), Profesional ( ☒ )

Instrucciones: Marque con una aspa la respuesta que crea conveniente, teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo, (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (3), De acuerdo, (4) y Totalmente de acuerdo (5).

Nº	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
Sobre el Gobierno Electrónico						
1	¿Con que frecuencia accede usted a los servicios que brinda ESSALUD a través de la Intranet?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites con ESSALUD publicada a través de la Web y Intranet?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	¿La información que requiere sobre sus trámites en ESSALUD se encuentra disponibles en Intranet?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de gobierno electrónico? (Web y Intranet)	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	¿Cree que los trámites ante ESSALUD a través de la Intranet serán rápidos?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	¿Qué tan amigable le resulta navegar en la Intranet de ESSALUD?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	¿Siente seguridad al usar de los servicios de gobierno electrónico de ESSALUD?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8	¿Está satisfecho con el beneficio de los servicios de gobierno electrónico de ESSALUD?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9	¿ESSALUD hace conocer sus nuevos servicios de gobierno electrónico?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	¿Cree usted que las oficinas de ESSALUD cuentan con última tecnología?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	¿Cómo usuario cuál es su percepción de los servicios electrónicos que brinda ESSALUD?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12	¿Cómo calificaría el tiempo de demora en los procesos que realiza vía Intranet?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	¿Cómo calificaría la atención recibida de parte del personal de ESSALUD, teniendo en cuenta sus conocimientos en TIC?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14	¿Cómo calificaría la destreza con la que cuenta el personal de ESSALUD para utilizar las aplicaciones informáticas?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15	¿Ha utilizado el servicio de atención al usuario?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	¿Cómo calificaría el tiempo empleado en el servicio de atención al usuario en línea de ESSALUD?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17	¿La implementación de servicios electrónicos en ESSALUD permitió que se relacione con otras instituciones públicas, generando nuevos servicios electrónicos?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
18	¿Los servicios brindados digitalmente por ESSALUD le sirven para ser utilizados en otra entidad?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19	¿La implementación de servicios electrónicos en ESSALUD le sirve para estar informado de las actividades de otras entidades?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
20	¿La implementación de servicios electrónicos en ESSALUD permitió que se relacione con los ciudadanos, permitiendo que participen en su desarrollo, brindando sus sugerencias?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo



## Muestra Nro. 2

Nº	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
Sobre la Satisfacción al Usuario						
1	¿Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto se lo que se espera de mí?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	¿El trabajo en mi servicio está bien organizado?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	¿En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultado alcanzado?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	¿Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro laboral?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	¿La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas, instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	¿Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas de personal de la institución?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8	¿Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9	¿El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalia?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	¿El nombre y prestigio de ESSALUD es gratificante para mí?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	¿Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12	¿Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa con un criterio innovador y las mejoras?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	¿Los directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14	¿Los directivos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15	¿Los compañeros de trabajo, en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	¿Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17	¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo de mis habilidades administrativas y técnicas para la atención integral?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
18	¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19	¿Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
20	¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

MUCHAS GRACIAS

### CUESTIONARIO PARA USUARIO INTERNO

Sexo: Masculino [ ] Femenino [ ☒ ] Edad ( 36 )  
 Grado de Estudio: Primaria ( ), Secundaria ( ) Superior Técnica ( ), Superior Universitaria ( ☒ )  
 Condición: Nombrado ( ), Contratado ( ☒ ), CAS ( )  
 Cargo: Auxiliar ( ), Técnico ( ), Profesional ( ☒ )

Instrucciones: Marque con una aspa la respuesta que crea conveniente, teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo, (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (3), De acuerdo, (4) y Totalmente de acuerdo (5).

Nº	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
Sobre el Gobierno Electrónico						
1	¿Con que frecuencia accede usted a los servicios que brinda ESSALUD a través de la Intranet?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De <del>acuerdo</del>	Totalmente de acuerdo
2	¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites con ESSALUD publicada a través de la Web y Intranet?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni <del>de acuerdo</del> ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	¿La información que requiere sobre sus trámites en ESSALUD se encuentra disponibles en Intranet?	Totalmente en desacuerdo	<del>En</del> desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de gobierno electrónico? (Web y Intranet)	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni <del>de acuerdo</del> ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	¿Cree que los trámites ante ESSALUD a través de la Intranet serán rápidos?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni <del>de acuerdo</del> ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	¿Qué tan amigable le resulta navegar en la Intranet de ESSALUD?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni <del>de acuerdo</del> ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	¿Siente seguridad al usar de los servicios de gobierno electrónico de ESSALUD?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni <del>de acuerdo</del> ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8	¿Está satisfecho con el beneficio de los servicios de gobierno electrónico de ESSALUD?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni <del>de acuerdo</del> ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9	¿ESSALUD hace conocer sus nuevos servicios de gobierno electrónico?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni <del>de acuerdo</del> ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	¿Cree usted que las oficinas de ESSALUD cuentan con última tecnología?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni <del>de acuerdo</del> ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	¿Cómo usuario cuál es su percepción de los servicios electrónicos que brinda ESSALUD?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni <del>de acuerdo</del> ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12	¿Cómo calificaría el tiempo de demora en los procesos que realiza vía Intranet?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni <del>de acuerdo</del> ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	¿Cómo calificaría la atención recibida de parte del personal de ESSALUD, teniendo en cuenta sus conocimientos en TIC?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni <del>de acuerdo</del> ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14	¿Cómo calificaría la destreza con la que cuenta el personal de ESSALUD para utilizar las aplicaciones informáticas?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni <del>de acuerdo</del> ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15	¿Ha utilizado el servicio de atención al usuario?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni <del>de acuerdo</del> ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	¿Cómo calificaría el tiempo empleado en el servicio de atención al usuario en línea de ESSALUD?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni <del>de acuerdo</del> ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17	¿La implementación de servicios electrónicos en ESSALUD permitió que se relacione con otras instituciones públicas, generando nuevos servicios electrónicos?	Totalmente en desacuerdo	<del>En</del> desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
18	¿Los servicios brindados digitalmente por ESSALUD le sirven para ser utilizados en otra entidad?	<del>Totalmente en</del> desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19	¿La implementación de servicios electrónicos en ESSALUD le sirve para estar informado de las actividades de otras entidades?	<del>Totalmente en</del> desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
20	¿La implementación de servicios electrónicos en ESSALUD permitió que se relacione con los ciudadanos, permitiendo que participen en su desarrollo, brindando sus sugerencias?	<del>Totalmente en</del> desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo



Nº	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
Sobre la Satisfacción al Usuario						
1	¿Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto se lo que se espera de mí?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	¿El trabajo en mi servicio está bien organizado?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	¿En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultado alcanzado?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	¿Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro laboral?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	¿La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas, instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	¿Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas de personal de la institución?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8	¿Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9	¿El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalia?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	¿El nombre y prestigio de ESSALUD es gratificante para mí?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	¿Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12	¿Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa con un criterio innovador y las mejoras?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	¿Los directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14	¿Los directivos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15	¿Los compañeros de trabajo, en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	¿Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17	¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo de mis habilidades administrativas y técnicas para la atención integral?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
18	¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19	¿Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
20	¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

MUCHAS GRACIAS



## Anexo 6

### Formato de validación

-Certificado de validez María Teresa Vélchez Mendoza

Especialidad: ciencias administrativas – Master en gestión pública

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: Gobierno electrónico

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
	D1.1: Interna	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Con que frecuencia accede usted a los servicios que brinda ESSALUD a través de la intranet?	✓		✓		✓		
2	¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites con ESSALUD publicada a través de la intranet?	✓		✓		✓		
3	¿La información que requiere sobre sus trámites en ESSALUD se encuentra disponibles en el intranet?	✓		✓		✓		
4	¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de gobierno electrónico? (web, intranet)	✓		✓		✓		
5	¿Cree que los trámites ante ESSALUD a través de la intranet, web serán rápidos?	✓		✓		✓		
6	¿Qué tan amigable le resulta navegar en la intranet y web de ESSALUD?	✓		✓		✓		
7	¿Siente seguridad al usar los servicios de gobierno electrónico de ESSALUD?	✓		✓		✓		
8	¿Está satisfecho con el beneficio de los servicios de gobierno electrónico de ESSALUD?	✓		✓		✓		
	D1.2: Promoción	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿ESSALUD hace conocer sus nuevos servicios de gobierno electrónico?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted que las oficinas de ESSALUD cuentan con última tecnología?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo usuario cuál es su percepción de los servicios electrónicos que brinda ESSALUD?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo calificaría el tiempo de demora en los procesos que realiza vía web?	✓		✓		✓		
13	¿Cómo calificaría la atención recibida de parte del personal de ESSALUD, teniendo en cuenta sus conocimientos en TIC?	✓		✓		✓		
14	¿Cómo calificaría la destreza con la que cuenta el personal de ESSALUD para utilizar las aplicaciones informáticas?	✓		✓		✓		
15	¿ha utilizado el servicio de atención al usuario?	✓		✓		✓		
16	¿Cómo calificaría el tiempo empleado en el servicio de atención al usuario en línea de ESSALUD?	✓		✓		✓		
	D1.3: Relacional							
17	¿La implementación de servicios electrónicos en ESSALUD permitió que se relacione con otras instituciones públicas, generando nuevos servicios electrónicos?	✓		✓		✓		
18	¿Los servicios brindados digitalmente por ESSALUD le sirven para ser utilizados en otra entidad?	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>	Pertinencia <sup>2</sup>	Relevancia <sup>3</sup>	Sugerencias
19	¿La implementación de servicios electrónicos en ESSALUD le sirve para ser utilizados en otra entidad?	✓	✓	✓	
20	¿La implementación de servicios electrónicos en ESSALUD permitió que se relacione con los ciudadanos, permitiendo que participen en su desarrollo, brindado sus sugerencias?	✓	✓	✓	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: Satisfacción al Usuario interno**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
	D2.1: Ambiente de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto se lo que se espera de mí?	✓		✓		✓		
2	¿El trabajo en mi servicio está bien organizado?	✓		✓		✓		
3	¿En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades?	✓		✓		✓		
4	¿Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultado alcanzado?	✓		✓		✓		
5	¿Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro laboral?	✓		✓		✓		
6	¿La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas, instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto?	✓		✓		✓		
7	¿Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas de personal de la institución?	✓		✓		✓		
8	¿Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan?	✓		✓		✓		
9	¿El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalia?	✓		✓		✓		
10	¿El nombre y prestigio de ESSALUD es gratificante para mí?	✓		✓		✓		
	D2.2: Interacción	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho?	✓		✓		✓		
12	¿Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa con un criterio innovador y las mejoras?	✓		✓		✓		
13	¿Los directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones?	✓		✓		✓		
14	¿Los directos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento?	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
15	¿Los compañeros de trabajo, en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo?	✓		✓		✓		
16	¿Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores?	✓		✓		✓		
	<b>D2.3: Bienestar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo de mis habilidades administrativas y técnicas para la atención integral?	✓		✓		✓		
18	¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano?	✓		✓		✓		
19	¿Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo?	✓		✓		✓		
20	¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Suficiencia Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

25 de Nov del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Vilchez Mendoza, Maria Teresa    DNI: 25770385

Especialidad del evaluador: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS - MASTER EN GESTION PUBLICA

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión





Certificado de validez: Díaz Matayoshi Miguel Ángel A.

Especialidad: Gestión de calidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: Gobierno electrónico**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>D1.1: Interna</b>							
1	¿Con que frecuencia accede usted a los servicios que brinda ESSALUD a través de la intranet?	✓		✓		✓		
2	¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites con ESSALUD publicada a través de la intranet?	✓		✓		✓		
3	¿La información que requiere sobre sus trámites en ESSALUD se encuentra disponibles en el intranet?	✓		✓		✓		
4	¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de gobierno electrónico? (web, intranet)	✓		✓		✓		
5	¿Cree que los trámites ante ESSALUD a través de la intranet, web serán rápidos?	✓		✓		✓		
6	¿Qué tan amigable le resulta navegar en la intranet y web de ESSALUD?	✓		✓		✓		
7	¿Siente seguridad al usar los servicios de gobierno electrónico de ESSALUD?	✓		✓		✓		
8	¿Está satisfecho con el beneficio de los servicios de gobierno electrónico de ESSALUD?	✓		✓		✓		
	<b>D1.2: Promoción</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿ESSALUD hace conocer sus nuevos servicios de gobierno electrónico?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted que las oficinas de ESSALUD cuentan con última tecnología?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo usuario cuál es su percepción de los servicios electrónicos que brinda ESSALUD?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo calificaría el tiempo de demora en los procesos que realiza vía web?	✓		✓		✓		
13	¿Cómo calificaría la atención recibida de parte del personal de ESSALUD, teniendo en cuenta sus conocimientos en TIC?	✓		✓		✓		
14	¿Cómo calificaría la destreza con la que cuenta el personal de ESSALUD para utilizar las aplicaciones informáticas?	✓		✓		✓		
15	¿ha utilizado el servicio de atención al usuario?	✓		✓		✓		
16	¿Cómo calificaría el tiempo empleado en el servicio de atención al usuario en línea de ESSALUD?	✓		✓		✓		
	<b>D1.3: Relacional</b>	✓		✓		✓		
17	¿La implementación de servicios electrónicos en ESSALUD permitió que se relacione con otras instituciones públicas, generando nuevos servicios electrónicos?	✓		✓		✓		
18	¿Los servicios brindados digitalmente por ESSALUD le sirven para ser utilizados en otra entidad?	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
19	¿La implementación de servicios electrónicos en ESSALUD le sirve para ser utilizados en otra entidad?	✓		✓		✓		
20	¿La implementación de servicios electrónicos en ESSALUD permitió que se relacione con los ciudadanos, permitiendo que participen en su desarrollo, brindado sus sugerencias?	✓		✓		✓		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: Satisfacción al Usuario interno**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>D2.1: Ambiente de trabajo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto se lo que se espera de mí?	✓		✓		✓		
2	¿El trabajo en mi servicio está bien organizado?	✓		✓		✓		
3	¿En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades?	✓		✓		✓		
4	¿Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultado alcanzado?	✓		✓		✓		
5	¿Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro laboral?	✓		✓		✓		
6	¿La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas, instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto?	✓		✓		✓		
7	¿Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas de personal de la institución?	✓		✓		✓		
8	¿Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan?	✓		✓		✓		
9	¿El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalia?	✓		✓		✓		
10	¿El nombre y prestigio de ESSALUD es gratificante para mí?	✓		✓		✓		
	<b>D2.2: Interacción</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho?	✓		✓		✓		
12	¿Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa con un criterio innovador y las mejoras?	✓		✓		✓		
13	¿Los directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones?	✓		✓		✓		
14	¿Los directos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento?	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
15	¿Los compañeros de trabajo, en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo?	✓		✓		✓		
16	¿Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores?	✓		✓		✓		
	<b>D2.3: Bienestar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo de mis habilidades administrativas y técnicas para la atención integral?	✓		✓		✓		
18	¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano?	✓		✓		✓		
19	¿Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo?	✓		✓		✓		
20	¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Suficiencia Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

25 de NOVIEMBRE del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DÍAZ MATAYOSHI MIGUEL ANGEL A. DNI: Nº 10269784

Especialidad del evaluador: GESTIÓN DE CALIDAD

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión





Certificado de validez: Visurraga Agüero Joel

Especialidad: Gestión pública

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: Gobierno electrónico**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
	D1.1: Interna	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Con que frecuencia accede usted a los servicios que brinda ESSALUD a través de la intranet?	X		X		X		
2	¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites con ESSALUD publicada a través de la intranet?	X		X		X		
3	¿La información que requiere sobre sus trámites en ESSALUD se encuentra disponibles en el intranet?	X		X		X		
4	¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de gobierno electrónico? (web, intranet)	X		X		X		
5	¿Cree que los trámites ante ESSALUD a través de la intranet, web serán rápidos?	X		X		X		
6	¿Qué tan amigable le resulta navegar en la intranet y web de ESSALUD?	X		X		X		
7	¿Siente seguridad al usar los servicios de gobierno electrónico de ESSALUD?	X		X		X		
8	¿Está satisfecho con el beneficio de los servicios de gobierno electrónico de ESSALUD?	X		X		X		
	D1.2: Promoción	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿ESSALUD hace conocer sus nuevos servicios de gobierno electrónico?	X		X		X		
10	¿Cree usted que las oficinas de ESSALUD cuentan con última tecnología?	X		X		X		
11	¿Cómo usuario cuál es su percepción de los servicios electrónicos que brinda ESSALUD?	X		X		X		
12	¿Cómo calificaría el tiempo de demora en los procesos que realiza vía web?	X		X		X		
13	¿Cómo calificaría la atención recibida de parte del personal de ESSALUD, teniendo en cuenta sus conocimientos en TIC?	X		X		X		
14	¿Cómo calificaría la destreza con la que cuenta el personal de ESSALUD para utilizar las aplicaciones informáticas?	X		X		X		
15	¿ha utilizado el servicio de atención al usuario?	X		X		X		
16	¿Cómo calificaría el tiempo empleado en el servicio de atención al usuario en línea de ESSALUD?	X		X		X		
	D1.3: Relacional	X		X		X		
17	¿La implementación de servicios electrónicos en ESSALUD permitió que se relacione con otras instituciones públicas, generando nuevos servicios electrónicos?	X		X		X		
18	¿Los servicios brindados digitalmente por ESSALUD le sirven para ser	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>	Pertinencia <sup>2</sup>	Relevancia <sup>3</sup>	Sugerencias
	utilizados en otra entidad?				
19	¿La implementación de servicios electrónicos en ESSALUD le sirve para ser utilizados en otra entidad?	X	X	X	
20	¿La implementación de servicios electrónicos en ESSALUD permitió que se relacione con los ciudadanos, permitiendo que participen en su desarrollo, brindado sus sugerencias?	X	X	X	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: Satisfacción al Usuario interno**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
	D2.1: Ambiente de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto se lo que se espera de mí?	X		X		X		
2	¿El trabajo en mi servicio está bien organizado?	X		X		X		
3	¿En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades?	X		X		X		
4	¿Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultado alcanzado?	X		X		X		
5	¿Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro laboral?	X		X		X		
6	¿La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas, instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto?	X		X		X		
7	¿Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas de personal de la institución?	X		X		X		
8	¿Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan?	X		X		X		
9	¿El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalia?	X		X		X		
10	¿El nombre y prestigio de ESSALUD es gratificante para mí?	X		X		X		
	D2.2: Interacción	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho?	X		X		X		
12	¿Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa con un criterio innovador y las mejoras?	X		X		X		
13	¿Los directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones?	X		X		X		



Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
14	¿Los directos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento?	X		X		X		
15	¿Los compañeros de trabajo, en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo?	X		X		X		
16	¿Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores?	X		X		X		
	<b>D2.3: Bienestar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo de mis habilidades administrativas y técnicas para la atención integral?	X		X		X		
18	¿Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano?	X		X		X		
19	¿Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo?	X		X		X		
20	¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Suficiencia Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

.....11 de Nov del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Joel Visoraya Agüero DNI: 10192315

Especialidad del evaluador: Gestión Pública

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## Anexo 7

### Impresión Pantalla de Resultado

feedback studio

Saturnino Antonio Quispe Herrera

Gobierno Electronico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud 2017

2 de 2

Escuela de Postgrado

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Gobierno Electronico y Satisfacción de los Usuarios Internos

de la Sede Central de EsSalud 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Bach. Saturnino Antonio Quispe Herrera

ASESOR:

Mgtr. Joel Martin Vasquez Agüero

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Filtros y configuración

Filtros

Excluir citas

Excluir bibliografía

Excluir fuentes que tengan menos de:

palabras

No excluir por tamaño

Configuración opcional

Resaltado multicolor

26

Aplicar cambios

Informe nuevo

### Anexo 8

#### Programa de Aplicación-Base de datos

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable: 1 Gobierno Electrónico																			
						Interno								Promoción								Relacional			
						Disponibilidad				Usabilidad				Promoción Infraestructura		Promoción Cultural adecuada a TIC's		Personal		Mesa de Ayuda		Relación de Gobierno a Gobierno		Relación de Gobierno a Empresa	Relación de Gobierno a Ciudadano
						PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19	PGE-20
1	1	38	4	2	3	5	4	4	3	5	4	4	3	2	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3
2	1	39	4	2	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
3	1	40	4	2	3	3	5	3	2	3	4	1	4	4	4	2	4	4	4	2	4	1	4	2	4
4	1	38	4	2	3	1	3	2	2	2	1	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2
5	2	36	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1
6	1	38	4	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	2	4	2	4	3	2	3	2	1	1
7	2	40	4	2	3	4	3	4	4	3	5	4	4	5	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	4
8	1	39	4	2	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4
9	1	39	4	2	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
10	1	37	4	2	3	1	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
11	1	36	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4
12	1	40	4	2		3	3	4	3	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5
13	2	52	4	2	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	1	4	4	4	5	4
14	1	40	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
15	1	36	4	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
16	2	60	3	3	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	3	4
17	1	39	4	2	3	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	4
18	1	42	4	2	3	1	3	4	4	4	3	2	1	4	3	2	1	3	4	3	3	1	3	3	3
19	2	36	4	2	3	2	3	2	5	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable: 1 Gobierno Electrónico																			
						Interno								Promoción								Relacional			
						Disponibilidad				Usabilidad				Promoción Infraestructura		Promoción Cultural adecuada a TIC's		Personal		Mesa de Ayuda		Relación de Gobierno a Gobierno		Relación de Gobierno a Empresa	Relación de Gobierno a Ciudadano
						PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19	PGE-20
20	1	38	4	2	3	1	5	4	4	3	1	4	4	2	3	5	5	3	5	1	1	4	4	2	5
21	1	52	4	2	3	4	5	5	2	5	1	3	2	4	4	2	5	2	1	5	5	2	5	5	5
22	1	42	4	2	3	1	4	4	1	1	2	2	2	1	1	4	4	4	4	2	3	1	3	3	2
23	1	37	4	2	3	5	2	4	3	5	3	5	5	1	5	4	3	2	5	2	1	5	2	2	5
24	1	46	4	2	3	5	4	2	4	4	4	2	1	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	4	4
25	1	45	4	2	3	3	4	4	5	2	4	1	3	2	2	1	3	1	5	4	1	4	4	5	2
26	1	38	3	2	2	2	2	1	4	1	1	1	3	2	5	5	3	5	5	1	5	1	2	1	1
27	1	40	4	2	3	4	2	2	4	5	3	1	1	1	3	4	2	3	3	2	2	2	5	4	4
28	1	38	4	2	3	5	4	1	5	4	1	3	4	4	5	1	1	5	4	2	1	1	3	5	3
29	1	60	4	2	3	1	3	4	2	1	4	1	3	2	3	2	5	1	5	3	2	4	2	3	4
30	2	36	4	2	3	2	4	1	4	3	1	2	3	2	5	3	1	2	4	2	4	3	2	2	1
31	1	65	4	2	3	4	2	5	4	3	5	3	3	2	1	3	2	4	1	4	2	3	5	1	2
32	1	38	3	2	2	3	2	2	4	5	5	5	1	1	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1
33	2	38	4	2	3	5	4	5	3	1	5	3	4	3	1	3	5	2	2	3	2	4	3	1	2
34	1	68	4	2	3	1	1	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	1	4	5	5	1	2
35	1	62	3	3	2	2	2	2	2	5	1	4	1	1	3	4	1	1	1	1	4	2	5	3	5
36	2	61	4	3	3	2	1	1	1	3	5	4	2	5	3	3	3	4	4	1	5	1	2	5	3
37	1	38	4	2	3	5	3	3	5	3	2	1	4	5	2	5	5	2	4	4	2	3	5	2	1
38	2	40	3	2	2	4	4	4	1	4	1	3	3	4	2	1	3	4	2	3	1	4	4	4	2
39	1	38	4	2	3	3	1	5	3	4	2	4	2	1	1	1	1	4	2	1	2	4	3	4	4
40	1	42	4	2	3	2	4	5	5	4	1	5	3	5	3	2	1	1	5	3	2	1	4	2	3
41	1	38	4	2	3	2	4	2	3	5	1	3	1	4	5	4	2	2	3	4	1	3	2	4	1

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable: 1 Gobierno Electrónico																			
						Interno								Promoción								Relacional			
						Disponibilidad				Usabilidad				Promoción Infraestructura	Promoción Cultural adecuada a TIC's	Personal		Mesa de Ayuda		Relación de Gobierno a Gobierno	Relación de Gobierno a Empresa	Relación de Gobierno a Ciudadano			
						PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19	PGE-20
42	2	38	4	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	3	4	3	5	1
43	1	36	4	2	3	4	3	2	2	4	4	1	5	1	1	1	2	2	5	3	2	3	4	3	3
44	1	33	4	2	3	3	1	1	1	5	2	4	3	4	5	5	1	4	5	2	4	3	1	1	1
45	1	37	4	2	3	2	3	4	4	5	3	5	5	2	1	2	1	1	1	4	4	5	3	2	5
46	2	38	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	5	5	5	4	1	1	3	1	5	2	4	1	1
47	1	38	3	2	2	4	1	2	4	1	4	1	5	4	2	4	1	1	4	1	4	5	2	5	5
48	1	32	3	2	2	4	4	4	1	1	3	3	4	3	4	1	3	3	3	2	4	4	1	4	1
49	1	38	4	2	3	2	2	4	5	2	2	1	4	1	2	3	1	4	3	2	1	5	1	5	1
50	2	38	4	2	3	3	1	2	4	2	4	3	5	2	2	3	1	1	1	4	2	4	4	5	4
51	1	45	3	2	2	5	2	5	2	1	5	4	4	3	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	1
52	1	38	4	2	3	4	4	2	5	1	5	5	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	3
53	1	38	4	2	3	5	2	5	5	1	5	1	2	4	5	5	4	3	2	4	4	2	3	2	2
54	1	33	4	2	3	3	1	4	5	2	1	4	5	4	3	1	1	3	2	1	4	2	5	5	2
55	1	38	4	2	3	3	1	5	2	4	1	4	3	3	5	5	1	2	5	2	3	5	3	3	3
56	2	68	4	3	3	1	2	5	5	2	5	1	2	1	4	5	1	3	3	3	3	1	4	1	5
57	1	62	3	3	2	5	4	3	4	5	2	3	3	4	4	3	2	2	5	3	3	1	2	1	1
58	1	52	4	2	3	3	3	2	1	3	1	4	3	5	3	5	1	3	2	2	1	3	5	2	4
59	1	48	4	2	3	4	5	1	2	5	1	1	4	5	1	2	2	4	3	2	4	1	4	2	4
60	1	41	4	2	3	1	3	3	3	1	3	3	4	1	1	2	2	5	5	3	3	1	1	5	2
61	1	30	3	2	2	3	5	3	2	2	3	4	2	4	3	2	3	4	4	5	2	1	4	4	2
62	1	41	4	2	3	2	1	5	2	5	5	4	2	5	1	1	4	2	2	2	5	1	1	1	2
63	1	49	4	2	3	1	2	3	3	5	4	1	1	1	2	4	2	3	5	5	1	4	2	4	1

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable: 1 Gobierno Electrónico																			
						Interno								Promoción								Relacional			
						Disponibilidad				Usabilidad				Promoción Infraestructura		Promoción Cultural adecuada a TIC's		Personal		Mesa de Ayuda		Relación de Gobierno a Gobierno		Relación de Gobierno a Empresa	Relación de Gobierno a Ciudadano
						PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19	PGE-20
64	1	41	4	2	3	1	5	4	3	5	5	5	1	5	2	2	4	4	4	5	1	2	3	3	2
65	1	42	4	2	3	1	2	2	5	2	2	5	1	2	2	1	2	3	3	3	1	3	2	1	5
66	2	42	4	2	3	4	3	3	1	3	3	4	3	3	4	1	2	2	4	2	2	4	5	5	2
67	1	37	3	2	2	3	1	3	2	5	1	5	1	1	1	5	2	4	2	4	1	4	1	4	1
68	2	42	4	2	3	3	4	1	2	1	2	4	5	1	3	5	5	5	2	3	5	1	5	3	4
69	1	41	3	2	2	1	3	4	3	3	1	5	2	4	5	2	3	2	5	4	1	5	3	3	1
70	1	31	3	2	2	2	4	3	4	1	1	3	4	4	3	1	4	1	1	4	3	4	4	5	3
71	1	40	3	2	2	5	5	2	5	1	1	2	5	5	3	3	5	4	4	5	3	1	2	4	4
72	1	40	3	2	2	1	5	2	1	3	3	5	5	5	5	3	2	4	3	1	3	3	2	1	2
73	1	50	4	2	3	2	4	2	3	3	5	1	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	2	3	5
74	1	56	3	2	2	2	2	3	1	5	4	2	1	5	3	3	5	1	4	1	3	5	3	5	1
75	1	38	3	2	2	3	1	2	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
76	1	38	4	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	1
77	1	39	3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1
78	1	58	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	1	3	1	1	3	1	3
79	1	61	4	3	3	3	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1	3	3	1	3	2	2	3
80	2	60	4	3	3	2	2	1	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1
81	1	36	4	2	3	1	2	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	3	2	1	3	2	2	1
82	1	35	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	2	1	2	2	3	2	3	3	1	3	2
83	2	44	3	2	2	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1
84	1	59	3	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3	1	1	2	3	3	1	2	2	3	3	1
85	1	28	4	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	1

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable: 1 Gobierno Electrónico																			
						Interno								Promoción								Relacional			
						Disponibilidad				Usabilidad				Promoción Infraestructura		Promoción Cultural adecuada a TIC's		Personal		Mesa de Ayuda		Relación de Gobierno a Gobierno		Relación de Gobierno a Empresa	Relación de Gobierno a Ciudadano
						PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19	PGE-20
86	1	66	3	3	2	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	2	1	3	1	3	1	2	3	3	1
87	1	38	4	2	3	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	3	3	1	2	2	1	2	1	2	3
88	1	62	4	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	2	3	2	2	1	3	1	1	2	1	1	1
89	1	38	4	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	3
90	1	38	4	2	3	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	1	1	2
91	1	35	4	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	1	1	3	1	3	3	3
92	1	38	4	2	3	1	3	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1
93	1	38	4	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2
94	1	37	4	2	3	3	3	1	1	3	3	1	3	1	2	1	1	3	3	2	3	2	1	3	1
95	1	65	4	2	3	1	2	3	3	1	3	2	1	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3
96	1	26	4	2	3	3	3	3	1	1	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	3	3	1
97	1	33	4	2	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	3
98	1	35	4	2	3	1	3	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	3	2	2	2	1
99	1	47	4	2	3	1	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	1
100	1	32	4	2	3	2	2	3	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2	3	1	3	1	2	2	2
101	1	28	4	2	3	3	3	2	1	3	2	3	1	2	1	2	2	1	3	1	3	1	1	1	2
102	1	38	4	2	3	2	2	2	3	1	3	1	3	2	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1
103	1	39	4	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2
104	1	38	4	2	3	1	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2
105	2	38	4	2	3	3	1	1	3	3	2	2	3	1	3	1	2	1	3	3	3	2	2	2	1
106	1	39	4	2	3	1	1	3	1	1	3	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	3	1	2
107	1	38	4	2	3	3	2	2	1	3	1	1	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	2	1	3



ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable: 1 Gobierno Electrónico																			
						Interno								Promoción								Relacional			
						Disponibilidad				Usabilidad				Promoción Infraestructura		Promoción Cultural adecuada a TIC's		Personal		Mesa de Ayuda		Relación de Gobierno a Gobierno		Relación de Gobierno a Empresa	Relación de Gobierno a Ciudadano
						PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19	PGE-20
108	1	52	4	2	3	2	3	3	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	2	3	2	1
109	1	42	4	2	3	1	2	3	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1
110	2	39	4	2	3	1	1	1	1	3	2	2	3	2	3	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1
111	1	38	3	2	2	3	1	3	1	2	1	2	2	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3
112	1	26	4	2	3	1	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2	1
113	1	56	4	2	3	2	1	2	1	3	2	3	1	3	1	1	2	3	3	1	3	3	2	2	1
114	1	66	4	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	1	1	2	1	1	3	3
115	1	65	4	2	3	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3
116	2	69	4	2	3	1	3	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	1	3	1	1
117	1	39	4	2	3	3	3	1	2	2	1	1	3	3	1	1	3	1	2	2	1	2	2	3	1
118	1	27	4	2	3	3	1	1	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	1	1	3
119	1	38	4	2	3	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	1	3	3	2	1	2	2	3	3	2
120	1	42	4	2	3	1	1	2	3	3	1	3	2	1	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	3
121	1	38	4	2	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	3	1	3
122	1	62	4	2	3	1	3	1	2	1	2	1	3	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1
123	1	46	4	2	3	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	1	3	3	3	1	3
124	2	47	4	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	3	1	3	1	3	1	2	3	2	1	3	1
125	2	38	4	2	3	3	1	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	1
126	2	34	4	2	3	3	1	1	3	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1
127	1	38	4	2	3	1	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	3
128	1	68	4	2	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	3	1	2	1	3	1	3	2	1	1	1
129	1	34	4	2	3	2	2	1	2	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	2	1	2



ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable: 1 Gobierno Electrónico																			
						Interno								Promoción								Relacional			
						Disponibilidad				Usabilidad				Promoción Infraestructura	Promoción Cultural adecuada a TIC's	Personal		Mesa de Ayuda		Relación de Gobierno a Gobierno	Relación de Gobierno a Empresa	Relación de Gobierno a Ciudadano			
						PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19	PGE-20
130	1	38	4	2	3	2	1	3	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1
131	1	64	4	2	3	1	3	3	1	2	3	3	3	1	3	3	2	1	1	1	2	3	1	1	3
132	1	67	4	2	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	1	2
133	1	41	4	2	3	1	3	1	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	2	1	1	2	2	3
134	1	40	4	2	3	3	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	1	3	3	1	2	2	3	1	3
135	1	38	4	2	3	1	3	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	1
136	1	38	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	3	1	2	2	1	1	1
137	1	38	4	2	3	1	2	1	3	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	3
138	1	32	4	2	3	3	2	1	1	2	3	3	3	2	2	1	1	1	3	1	3	1	3	3	1
139	1	37	4	2	3	2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2	1	1	3	3
140	1	33	4	2	3	2	1	1	2	2	3	3	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	3	3	2
141	1	36	4	2	3	3	1	3	1	3	3	1	2	3	3	1	1	1	2	1	1	3	1	1	3
142	1	32	4	2	3	1	2	3	1	1	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	1	1	1	2	1
143	1	37	4	2	3	1	1	1	3	3	1	3	3	2	2	2	1	3	1	1	3	3	3	2	2
144	1	38	4	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3	3	2	1	3	1
145	1	38	4	2	3	1	3	1	2	2	3	1	1	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2
146	1	42	4	2	3	2	2	1	1	3	3	1	2	3	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2
147	1	56	4	2	3	3	3	2	3	1	2	1	1	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	2	3
148	1	45	4	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3	1	3	1	3	3	2	2	2	2	1
149	1	47	4	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	1	1	2	3
150	1	38	4	2	3	1	2	2	1	2	3	2	3	1	2	3	3	1	1	3	2	3	1	1	1
151	1	69	3	2	2	3	1	3	3	1	3	1	1	1	3	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable: 1 Gobierno Electrónico																			
						Interno								Promoción								Relacional			
						Disponibilidad				Usabilidad				Promoción Infraestructura		Promoción Cultural adecuada a TIC's		Personal		Mesa de Ayuda		Relación de Gobierno a Gobierno		Relación de Gobierno a Empresa	Relación de Gobierno a Ciudadano
						PGE - 1	PGE- 2	PGE- 3	PGE- 4	PGE- 5	PGE- 6	PGE- 7	PGE- 8	PGE-9	PGE- 10	PGE- 11	PGE- 12	PGE- 13	PGE- 14	PGE- 15	PGE- 16	PGE- 17	PGE- 18	PGE-19	PGE-20
152	1	38	3	2	2	3	1	3	1	3	2	3	3	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	2	1
153	2	49	3	2	2	1	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3
154	1	44	3	2	2	2	1	1	3	2	3	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	1	2	3	1
155	1	33	3	2	2	2	3	1	2	1	2	3	3	2	1	2	1	1	3	2	3	1	1	2	2
156	1	38	4	2	3	2	3	3	1	1	2	2	3	3	1	2	1	1	2	3	1	2	2	3	3
157	1	41	3	2	2	1	2	3	3	1	3	1	2	3	2	1	3	2	3	1	3	2	1	1	3
158	1	38	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	1	1	1	2	2	2	3	2	1	3	3	1	2
159	1	38	3	2	2	3	2	3	3	3	1	1	2	3	2	1	1	1	3	2	2	1	2	1	1
160	2	61	3	2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2
161	1	36	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	3	1	1	2	3	1	1	3	2
162	1	42	3	2	2	1	1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	2	2	1	1	3	1	2	1
163	1	46	3	2	2	3	3	1	1	1	1	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2
164	1	36	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1
165	1	46	3	2	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	2	3	1	2	3	2	1	1	1	3	2
166	1	63	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	3	2	1	3
167	1	38	4	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	3	2	2	3	1
168	1	38	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	1	2	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2
169	1	38	3	2	2	1	1	3	1	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1
170	1	38	3	2	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1
171	1	38	3	2	2	1	3	2	2	3	3	1	2	1	2	3	3	2	2	1	1	3	1	1	3
172	1	38	3	2	2	1	2	1	1	1	1	3	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	3	1
173	1	56	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	2	3	3	1	2	1	2

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable: 1 Gobierno Electrónico																			
						Interno								Promoción								Relacional			
						Disponibilidad				Usabilidad				Promoción Infraestructura		Promoción Cultural adecuada a TIC's		Personal		Mesa de Ayuda		Relación de Gobierno a Gobierno		Relación de Gobierno a Empresa	Relación de Gobierno a Ciudadano
						PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19	PGE-20
174	1	42	3	1	2	2	1	1	3	3	2	2	1	3	3	1	3	1	2	3	1	3	2	1	1
175	1	39	4	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	2	3	1	1	3	3	1	2	2	2	2
176	1	56	4	1	3	3	3	1	1	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	3
177	1	67	4	1	3	2	3	1	3	3	3	1	3	3	2	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1
178	1	40	4	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	1	1	3	3
179	1	38	4	1	3	1	1	2	1	4	4	2	3	5	4	4	1	4	4	5	1	1	5	4	1
180	1	38	4	2	3	4	5	2	4	4	3	3	3	1	5	4	5	3	2	3	5	2	3	5	2
181	1	38	4	1	3	3	3	5	2	2	2	1	1	5	2	1	5	1	4	2	3	4	5	1	2
182	1	38	4	1	3	1	3	5	4	1	3	4	5	5	3	2	2	2	2	4	4	5	1	5	1
183	1	38	4	1	3	4	1	4	2	2	3	5	5	2	4	1	4	4	5	3	1	2	1	3	4
184	1	38	4	1	3	3	2	4	2	2	1	2	5	1	5	3	4	4	4	4	3	2	1	3	1
185	1	41	4	1	3	4	3	5	1	3	1	1	3	2	5	1	5	5	1	3	3	4	3	2	1
186	1	41	4	1	3	4	2	2	4	2	2	2	1	1	3	2	2	5	3	2	5	4	2	5	5
187	1	38	4	1	3	5	5	3	3	3	1	4	5	3	1	3	1	3	5	5	5	3	5	1	1
188	1	38	4	1	3	5	3	2	3	1	1	2	1	3	3	5	4	5	3	1	5	1	1	3	2
189	1	69	4	1	3	5	5	4	2	2	4	4	1	5	2	5	1	2	3	3	4	5	2	2	2
190	1	38	4	1	3	2	3	2	4	4	2	2	3	4	3	2	4	4	2	4	3	4	2	2	3
191	1	35	4	1	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4
192	1	38	4	1	3	4	4	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4
193	1	38	4	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	4	2	4	2	2	3	3	3	4
194	1	29	4	1	3	2	4	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3	4	4	2	2	4	3	2	2
195	2	38	4	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	3	2	2	4

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable: 1 Gobierno Electrónico																			
						Interno								Promoción								Relacional			
						Disponibilidad				Usabilidad				Promoción Infraestructura		Promoción Cultural adecuada a TIC's		Personal		Mesa de Ayuda		Relación de Gobierno a Gobierno		Relación de Gobierno a Empresa	Relación de Gobierno a Ciudadano
						PGE - 1	PGE- 2	PGE- 3	PGE- 4	PGE- 5	PGE- 6	PGE- 7	PGE- 8	PGE-9	PGE- 10	PGE- 11	PGE- 12	PGE- 13	PGE- 14	PGE- 15	PGE- 16	PGE- 17	PGE- 18	PGE-19	PGE-20
196	1	58	4	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4
197	1	38	4	1	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4
198	1	28	4	1	3	2	4	2	2	4	3	2	2	3	4	4	2	3	2	2	2	3	4	2	3
199	1	38	4	2	3	3	2	2	4	2	2	3	4	2	2	3	3	3	4	2	4	2	2	4	3
200	1	42	4	1	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	2	4	4	2	4
201	1	40	4	1	3	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	4
202	1	38	4	1	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	2
203	2	38	4	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	2	4	3	4	4	3
204	1	38	4	1	3	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2
205	1	55	4	1	3	3	2	2	4	2	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	2
206	1	38	4	1	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	2	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3
207	1	38	4	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4
208	1	56	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2
209	1	38	3	2	2	2	4	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	4
210	1	47	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	2
211	1	38	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	4
212	1	46	3	2	2	4	2	3	3	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2
213	1	27	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2
214	1	42	3	2	2	3	4	4	2	2	3	2	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
215	1	62	4	1	3	4	3	2	3	4	2	2	3	4	2	3	2	2	3	4	4	3	4	2	4
216	1	38	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	3	4	3	4
217	1	38	4	1	3	2	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	2	3	2	4	2	4	2	2	2

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable: 1 Gobierno Electrónico																			
						Interno								Promoción								Relacional			
						Disponibilidad				Usabilidad				Promoción Infraestructura		Promoción Cultural adecuada a TIC's		Personal		Mesa de Ayuda		Relación de Gobierno a Gobierno		Relación de Gobierno a Empresa	Relación de Gobierno a Ciudadano
						PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19	PGE-20
218	1	33	4	1	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4
219	1	33	4	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2
220	1	28	4	1	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	2	4
221	1	39	4	1	3	4	2	3	3	2	4	2	4	3	2	2	4	4	4	2	3	2	3	4	3
222	1	41	4	1	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3
223	1	38	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	2
224	1	38	4	1	3	4	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	2	3	4	4	3
225	1	38	4	1	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4
226	1	45	4	1	3	4	4	4	4	2	2	2	4	3	2	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4
227	2	61	4	1	3	2	3	4	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2
228	1	36	4	1	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	2	2	4	2	3	4	3	2	3
229	1	45	3	2	2	4	2	3	2	4	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2
230	1	29	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	4	3	4	2	4	2	2	2	2	3	4	2
231	1	36	3	2	2	3	4	3	4	2	4	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	4	4	3	4
232	1	28	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2	3	4	3
233	1	42	3	2	2	2	4	4	3	4	3	2	3	3	4	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2
234	1	63	4	1	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	2	2	4	2	3	4	3
235	1	56	4	1	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3
236	1	31	4	1	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	2	4	2	4	2	2	4	2
237	1	25	4	1	3	4	4	3	4	2	2	4	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
238	1	26	4	1	3	2	3	2	3	2	4	3	4	2	2	3	4	2	4	4	3	2	4	2	3
239	1	65	4	1	3	2	3	4	4	4	2	3	3	2	2	4	3	3	4	4	2	2	3	2	3

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable: 1 Gobierno Electrónico																			
						Interno								Promoción								Relacional			
						Disponibilidad				Usabilidad				Promoción Infraestructura		Promoción Cultural adecuada a TIC's		Personal		Mesa de Ayuda		Relación de Gobierno a Gobierno		Relación de Gobierno a Empresa	Relación de Gobierno a Ciudadano
						PGE - 1	PGE- 2	PGE- 3	PGE- 4	PGE- 5	PGE- 6	PGE- 7	PGE- 8	PGE-9	PGE- 10	PGE- 11	PGE- 12	PGE- 13	PGE- 14	PGE- 15	PGE- 16	PGE- 17	PGE- 18	PGE-19	PGE-20
240	1	64	4	1	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	2	4	4	3	4	2
241	1	38	4	1	3	4	4	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3	2	2
242	1	68	4	1	3	2	2	4	4	4	3	2	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	4	3
243	2	38	4	1	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	2	4	2	3	4	2
244	2	38	4	1	3	4	4	2	3	3	2	4	3	2	2	4	2	2	4	3	2	2	2	2	4
245	1	38	4	1	3	2	3	4	2	2	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4
246	1	38	4	1	3	4	4	3	2	2	4	4	3	4	3	2	2	4	3	3	2	4	2	2	2
247	1	38	4	1	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3	2
248	1	38	4	1	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	3
249	1	27	4	1	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	2
250	1	38	4	1	3	2	3	3	2	3	4	4	4	2	3	2	4	3	3	4	4	4	2	4	2
251	1	38	4	1	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	2	3	4	3	3	3
252	1	38	4	1	3	2	2	2	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	4	4	4
253	1	39	4	1	3	2	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	2	3	3	4	2	2	2	2
254	1	28	4	1	1	2	2	2	3	3	2	3	4	2	4	2	2	4	4	3	4	2	4	4	4
255	1	39	4	1	3	4	4	4	2	4	2	2	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	2	4	2
256	1	31	4	1	3	4	4	2	3	2	4	3	3	4	2	2	2	2	4	4	2	2	3	2	2
257	1	65	4	1	3	2	2	4	2	2	4	2	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4
258	1	32	4	1	3	2	4	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	3	4	2	2	2	4	3	2
259	1	35	4	1	3	4	3	3	3	4	2	3	2	4	2	3	3	2	4	4	2	2	4	4	3
260	1	65	4	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	2	3	4
261	1	37	4	1	3	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	2	4	2	3	2	2	3	2	4

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable: 1 Gobierno Electrónico																			
						Interno								Promoción								Relacional			
						Disponibilidad				Usabilidad				Promoción Infraestructura		Promoción Cultural adecuada a TIC's		Personal		Mesa de Ayuda		Relación de Gobierno a Gobierno		Relación de Gobierno a Empresa	Relación de Gobierno a Ciudadano
						PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19	PGE-20
262	1	24	4	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	4	2	2	4	3	4
263	1	39	4	1	3	3	2	4	2	2	4	4	3	3	3	2	2	4	2	4	3	4	3	3	4
264	1	36	4	1	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2
265	1	32	4	1	3	2	4	4	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3	4	2	4
266	1	68	4	1	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	2	3
267	1	28	4	1	3	4	3	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	4
268	2	29	4	1	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	4	3	4	3	2
269	1	33	4	1	3	2	4	2	3	2	4	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2
270	1	52	4	1	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	4	2
271	1	35	4	1	3	2	2	4	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3
272	1	36	4	1	3	2	4	2	4	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	4	4	2	2
273	1	37	4	1	1	4	4	4	2	4	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3
274	2	32	4	1	3	4	2	4	4	2	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
275	1	32	3	1	3	3	2	4	2	3	2	4	3	4	2	4	2	4	2	3	3	4	3	2	4
276	1	60	3	1	3	2	4	2	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	2	4	4	2	2	3	2
277	1	39	3	1	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4	2
278	1	41	3	1	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2	2
279	2	42	4	1	3	2	3	2	2	2	3	4	3	2	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	2
280	1	56	4	1	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	4	3	4	2	4	3	2
281	1	28	3	1	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	2	4	2	2	3	2	2
282	1	41	4	1	3	2	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	3
283	2	33	3	1	3	4	4	2	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	3	4

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable: 1 Gobierno Electrónico																					
						Interno								Promoción								Relacional					
						Disponibilidad				Usabilidad				Promoción Infraestructura		Promoción Cultural adecuada a TIC's		Personal		Mesa de Ayuda		Relación de Gobierno a Gobierno		Relación de Gobierno a Empresa		Relación de Gobierno a Ciudadano	
						PGE-1	PGE-2	PGE-3	PGE-4	PGE-5	PGE-6	PGE-7	PGE-8	PGE-9	PGE-10	PGE-11	PGE-12	PGE-13	PGE-14	PGE-15	PGE-16	PGE-17	PGE-18	PGE-19	PGE-20		
284	1	34	4	1	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3		
285	1	29	3	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3		
286	2	61	4	1	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4		
287	1	28	3	2	2	4	2	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	2	4	2	3	3	3	2		
288	1	32	3	2	2	4	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4		
289	1	37	3	2	2	2	4	2	2	3	4	3	2	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4		
290	1	42	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2		
291	1	41	3	2	2	4	4	2	3	4	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	2	4	2		
292	1	38	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	2	4	4	3	3	2		
293	1	56	3	2	2	3	4	2	4	3	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3		
294	1	42	3	2	2	2	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3		
295	1	38	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3		
296	1	41	3	1	2	4	2	4	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2		
297	1	38	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	4	3		
298	1	46	3	2	2	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3		
299	1	48	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	2	4	2	3		
300	1	38	3	2	2	4	4	4	2	4	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3		
301	1	33	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4		
302	1	28	3	2	2	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	2		



ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable:2 Satisfacción al Usuario																			
						Ambiente de Trabajo										Interacción						Bienestar			
						Percepción										Entendimiento Expectativa Laboral						Percepción			
						PSU-1	PSU-2	PSU-3	PSU-4	PSU-5	PSU-6	PSU-7	PSU-8	PSU-9	PSU-10	PSU-11	PSU-12	PSU-13	PSU-14	PSU-15	PSU-16	PSU-17	PSU-18	PSU-19	PSU-20
1	1	38	4	2	3	4	2	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
2	1	39	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
3	1	40	4	2	3	4	4	4	2	4	4	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2
4	1	38	4	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2
5	2	36	4	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	5	5	2	2	2	3	2	3	4	2	2
6	1	38	4	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	2	3
7	2	40	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
8	1	39	4	2	3	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4
9	1	39	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
10	1	37	4	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
11	1	36	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
12	1	40	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
13	2	52	4	2	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2
14	1	40	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
15	1	36	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
16	2	60	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3
17	1	39	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	1	2
18	1	42	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3
19	2	36	4	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3
20	1	38	4	2	3	1	1	4	3	1	3	4	2	5	5	4	2	5	3	5	4	3	3	5	1
21	1	52	4	2	3	3	4	1	1	3	4	3	3	3	1	3	5	2	1	4	3	3	4	2	1
22	1	42	4	2	3	4	4	3	3	1	2	2	4	1	2	4	5	3	5	4	3	3	5	3	1

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable:2 Satisfacción al Usuario																			
						Ambiente de Trabajo										Interacción						Bienestar			
						Percepción										Entendimiento Expectativa Laboral						Percepción			
						PSU-1	PSU-2	PSU-3	PSU-4	PSU-5	PSU-6	PSU-7	PSU-8	PSU-9	PSU-10	PSU-11	PSU-12	PSU-13	PSU-14	PSU-15	PSU-16	PSU-17	PSU-18	PSU-19	PSU-20
23	1	37	4	2	3	3	2	5	3	4	5	3	2	5	3	1	5	1	2	4	2	5	1	5	2
24	1	46	4	2	3	5	4	2	2	1	1	3	3	4	4	2	3	3	5	5	4	5	1	1	2
25	1	45	4	2	3	4	4	3	5	3	1	5	3	5	5	1	4	1	3	1	3	2	5	4	1
26	1	38	3	2	2	1	4	1	3	2	2	1	5	1	2	4	2	3	1	4	3	4	1	3	4
27	1	40	4	2	3	1	4	3	3	3	3	2	1	3	1	3	5	3	3	2	2	1	2	4	5
28	1	38	4	2	3	1	1	1	4	1	4	5	5	1	3	3	1	5	3	2	2	2	1	1	2
29	1	60	4	2	3	4	3	2	2	4	1	5	3	2	4	3	1	5	3	1	5	1	3	2	2
30	2	36	4	2	3	3	3	4	3	5	1	2	2	1	3	4	4	4	2	2	1	3	2	2	5
31	1	65	4	2	3	4	2	2	5	4	5	4	1	2	3	3	4	5	3	2	3	2	3	4	1
32	1	38	3	2	2	1	4	2	4	3	3	3	5	3	1	2	1	1	3	3	2	1	3	5	1
33	2	38	4	2	3	4	2	3	1	4	3	4	2	1	1	1	2	1	2	4	4	4	3	5	1
34	1	68	4	2	3	1	1	1	1	4	3	5	1	5	5	5	2	4	4	3	5	5	5	2	3
35	1	62	3	3	2	3	2	4	2	5	5	5	5	5	3	1	2	4	2	5	5	1	5	1	5
36	2	61	4	3	3	5	5	2	1	5	1	5	4	2	4	5	5	4	4	3	2	2	3	5	3
37	1	38	4	2	3	2	1	2	3	5	2	1	5	2	5	4	4	1	2	2	3	4	3	4	2
38	2	40	3	2	2	4	2	4	3	4	3	4	4	2	5	2	5	4	3	1	1	4	5	1	1
39	1	38	4	2	3	1	4	1	3	2	4	2	1	2	2	4	1	5	5	5	5	3	2	4	1
40	1	42	4	2	3	3	1	3	5	4	4	2	5	2	3	2	3	4	1	1	2	3	5	3	1
41	1	38	4	2	3	4	5	5	5	1	5	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	3	3
42	2	38	4	2	3	3	4	2	3	5	2	4	2	5	4	5	5	1	3	4	5	3	4	2	5
43	1	36	4	2	3	4	5	4	3	2	2	1	4	4	4	1	2	1	1	2	3	3	3	5	5
44	1	33	4	2	3	4	3	3	5	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	5	1	2	1	1	5
45	1	37	4	2	3	5	5	3	3	2	4	1	1	4	4	2	1	5	1	3	5	2	5	4	2

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable:2 Satisfacción al Usuario																			
						Ambiente de Trabajo										Interacción						Bienestar			
						Percepción										Entendimiento Expectativa Laboral						Percepción			
						PSU-1	PSU-2	PSU-3	PSU-4	PSU-5	PSU-6	PSU-7	PSU-8	PSU-9	PSU-10	PSU-11	PSU-12	PSU-13	PSU-14	PSU-15	PSU-16	PSU-17	PSU-18	PSU-19	PSU-20
46	2	38	4	2	3	4	5	1	4	4	2	3	2	4	3	1	3	2	1	5	2	4	4	4	1
47	1	38	3	2	2	5	3	4	5	5	3	4	2	2	1	4	4	2	5	4	4	4	2	3	5
48	1	32	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	1	3	4	2	1	5	4	3	4	2	5	2	4
49	1	38	4	2	3	5	3	2	3	5	4	2	1	2	5	4	1	3	2	5	5	2	5	2	1
50	2	38	4	2	3	2	3	2	3	4	1	1	5	5	4	4	1	5	2	2	5	3	4	1	2
51	1	45	3	2	2	4	3	1	5	1	5	4	2	4	4	3	5	5	2	1	1	5	4	2	4
52	1	38	4	2	3	5	5	4	3	2	1	4	3	2	3	5	2	4	1	5	1	2	5	2	1
53	1	38	4	2	3	2	1	5	4	1	3	5	4	2	5	1	1	1	4	5	1	3	4	2	3
54	1	33	4	2	3	1	4	1	4	5	3	1	2	3	3	2	1	3	5	3	5	5	3	5	2
55	1	38	4	2	3	4	2	4	2	1	3	4	4	1	2	1	4	2	1	5	3	3	3	5	3
56	2	68	4	3	3	5	5	4	4	3	2	4	1	1	4	4	4	2	3	4	2	3	1	2	5
57	1	62	3	3	2	3	3	2	3	4	1	3	5	1	3	2	5	4	1	3	2	5	2	4	3
58	1	52	4	2	3	1	2	4	5	5	2	4	2	4	4	1	2	1	2	1	4	5	5	3	1
59	1	48	4	2	3	4	3	5	3	3	4	3	1	4	2	5	2	4	1	3	3	4	4	3	5
60	1	41	4	2	3	3	1	4	2	5	4	5	1	2	1	1	5	4	2	4	3	4	5	2	5
61	1	30	3	2	2	5	4	5	5	2	1	2	4	3	2	2	5	2	2	3	1	1	3	3	5
62	1	41	4	2	3	5	3	2	3	3	5	4	5	5	1	2	3	5	2	4	4	5	1	4	4
63	1	49	4	2	3	5	3	1	1	1	1	2	3	1	1	5	4	5	3	5	2	5	2	2	4
64	1	41	4	2	3	5	5	1	3	5	2	3	5	1	4	2	1	3	1	5	5	4	2	3	2
65	1	42	4	2	3	4	1	1	3	5	1	3	1	2	4	5	2	1	3	3	3	3	4	3	4
66	2	42	4	2	3	3	4	3	2	4	4	4	5	1	4	4	3	1	4	3	5	4	3	1	3
67	1	37	3	2	2	1	5	2	5	1	5	1	2	4	1	2	3	5	5	5	3	1	5	1	4
68	2	42	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4	5	3	4	1	3	5	1	5	4	1	3	5	2

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable:2 Satisfacción al Usuario																			
						Ambiente de Trabajo										Interacción						Bienestar			
						Percepción										Entendimiento Expectativa Laboral						Percepción			
						PSU-1	PSU-2	PSU-3	PSU-4	PSU-5	PSU-6	PSU-7	PSU-8	PSU-9	PSU-10	PSU-11	PSU-12	PSU-13	PSU-14	PSU-15	PSU-16	PSU-17	PSU-18	PSU-19	PSU-20
69	1	41	3	2	2	1	2	4	3	3	5	5	2	2	5	2	5	3	2	3	1	5	3	1	5
70	1	31	3	2	2	5	3	3	2	4	1	2	5	3	1	3	3	2	1	3	3	4	2	3	3
71	1	40	3	2	2	3	3	1	1	4	1	5	1	4	5	4	1	2	4	3	4	2	2	4	1
72	1	40	3	2	2	5	5	4	3	4	3	4	1	2	5	2	1	4	4	3	5	5	1	3	1
73	1	50	4	2	3	4	1	4	5	3	2	5	1	3	1	4	2	4	1	5	4	5	5	3	4
74	1	56	3	2	2	4	2	5	5	4	3	5	4	4	2	4	4	3	5	2	4	2	2	5	5
75	1	38	3	2	2	1	1	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1
76	1	38	4	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1
77	1	39	3	2	2	2	2	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	2	1	3	1	2	2
78	1	58	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2
79	1	61	4	3	3	2	1	3	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3
80	2	60	4	3	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2
81	1	36	4	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3
82	1	35	3	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	3	1	3	3	1	2	2	1	3	2	2
83	2	44	3	2	2	1	3	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	3	3	3	2	2	3	2	1
84	1	59	3	2	2	3	4	2	2	5	4	2	2	2	1	4	2	1	3	1	2	5	4	3	4
85	1	28	4	2	3	5	2	3	5	4	2	1	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	2	4	1
86	1	66	3	3	2	4	4	5	5	1	2	1	1	5	4	3	5	4	1	2	1	2	4	5	2
87	1	38	4	2	3	1	4	4	4	2	5	5	1	4	1	1	3	5	3	5	3	2	3	1	3
88	1	62	4	2	3	3	3	5	1	3	2	2	1	2	3	3	1	1	5	3	5	4	1	2	4
89	1	38	4	2	3	4	3	5	3	4	2	2	1	3	1	4	4	4	1	4	3	1	5	4	1
90	1	38	4	2	3	1	2	2	1	5	2	3	3	5	2	4	5	1	2	4	3	5	3	5	2
91	1	35	4	2	3	2	1	4	1	5	3	1	1	4	1	4	3	5	3	1	2	1	3	3	4

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable:2 Satisfacción al Usuario																			
						Ambiente de Trabajo										Interacción						Bienestar			
						Percepción										Entendimiento Expectativa Laboral						Percepción			
						PSU-1	PSU-2	PSU-3	PSU-4	PSU-5	PSU-6	PSU-7	PSU-8	PSU-9	PSU-10	PSU-11	PSU-12	PSU-13	PSU-14	PSU-15	PSU-16	PSU-17	PSU-18	PSU-19	PSU-20
92	1	38	4	2	3	3	4	5	2	3	5	2	4	5	5	4	3	5	1	2	2	1	2	4	5
93	1	38	4	2	3	2	2	1	1	3	1	4	2	5	3	2	3	1	1	2	1	5	1	1	5
94	1	37	4	2	3	3	4	2	1	5	1	2	2	3	5	5	2	5	4	3	1	3	5	1	5
95	1	65	4	2	3	5	4	3	4	1	5	4	5	4	4	1	1	3	1	3	2	5	5	2	3
96	1	26	4	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	5	1	5	5	5	1	2	3	4	4
97	1	33	4	2	3	1	2	5	2	5	2	1	4	4	1	3	4	3	2	1	3	3	2	3	3
98	1	35	4	2	3	1	3	5	1	2	5	1	4	2	3	3	1	5	4	5	1	2	1	4	2
99	1	47	4	2	3	2	4	1	3	4	4	5	5	2	5	4	2	3	1	3	5	3	1	5	2
100	1	32	4	2	3	3	5	4	2	4	1	5	2	3	1	5	5	4	4	3	2	5	2	3	3
101	1	28	4	2	3	1	5	5	3	3	5	5	5	1	3	5	1	1	3	3	5	4	3	4	2
102	1	38	4	2	3	3	4	2	1	2	3	5	1	3	2	5	4	5	2	2	2	3	1	4	3
103	1	39	4	2	3	4	2	1	3	4	3	1	5	1	4	2	1	3	4	3	3	2	2	1	4
104	1	38	4	2	3	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2	4	4	1	4	2	3	4	2	3	1
105	2	38	4	2	3	4	4	5	5	1	1	5	4	3	5	2	1	3	4	1	4	3	3	2	3
106	1	39	4	2	3	1	1	5	4	3	2	2	4	1	1	1	5	3	2	2	2	5	1	2	5
107	1	38	4	2	3	3	4	5	1	1	3	3	3	5	1	3	1	1	5	2	2	5	4	4	3
108	1	52	4	2	3	3	1	2	5	2	5	3	1	1	1	4	5	3	4	2	2	2	2	5	1
109	1	42	4	2	3	4	1	5	3	5	2	1	2	5	4	4	3	2	4	2	3	4	3	5	5
110	2	39	4	2	3	4	1	2	2	5	1	3	1	4	3	4	1	1	3	1	5	3	5	2	2
111	1	38	3	2	2	1	4	4	5	5	3	3	2	1	1	1	1	2	1	3	5	1	4	3	3
112	1	26	4	2	3	5	1	5	2	3	5	1	1	3	2	2	2	2	5	1	2	5	3	3	3
113	1	56	4	2	3	1	2	5	5	4	5	1	5	3	3	4	3	1	2	1	3	3	3	1	4
114	1	66	4	2	3	5	2	4	5	5	3	2	1	5	4	4	4	2	1	4	1	3	5	5	1

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable:2 Satisfacción al Usuario																			
						Ambiente de Trabajo										Interacción						Bienestar			
						Percepción										Entendimiento Expectativa Laboral						Percepción			
						PSU-1	PSU-2	PSU-3	PSU-4	PSU-5	PSU-6	PSU-7	PSU-8	PSU-9	PSU-10	PSU-11	PSU-12	PSU-13	PSU-14	PSU-15	PSU-16	PSU-17	PSU-18	PSU-19	PSU-20
115	1	65	4	2	3	1	4	4	3	4	5	1	4	5	3	1	5	4	2	3	2	3	2	1	3
116	2	69	4	2	3	2	4	4	4	3	2	3	1	3	3	1	5	3	3	5	3	1	1	2	5
117	1	39	4	2	3	1	1	4	1	5	2	4	1	5	5	1	3	4	5	2	4	1	4	2	3
118	1	27	4	2	3	1	3	3	4	3	3	1	4	2	2	1	4	4	4	5	4	1	4	1	2
119	1	38	4	2	3	2	4	1	3	3	3	2	4	1	4	3	2	3	4	5	2	1	3	4	3
120	1	42	4	2	3	3	4	5	5	1	5	3	4	1	2	3	4	4	1	2	3	1	4	5	5
121	1	38	4	2	3	5	5	4	3	4	2	1	3	5	1	5	2	1	1	4	1	2	3	1	1
122	1	62	4	2	3	4	2	1	3	4	1	3	5	2	3	3	4	5	3	3	1	5	2	5	1
123	1	46	4	2	3	4	1	3	2	2	3	4	1	2	5	5	3	4	3	5	5	1	1	2	2
124	2	47	4	2	3	1	5	5	5	4	5	5	1	4	4	4	4	1	5	3	1	1	2	5	1
125	2	38	4	2	3	5	5	1	2	1	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	4	5	2	3	3
126	2	34	4	2	3	1	3	2	4	2	4	3	1	1	5	3	1	1	2	5	4	2	2	4	1
127	1	38	4	2	3	4	4	5	1	1	1	4	2	5	5	4	1	1	4	4	5	1	5	1	5
128	1	68	4	2	3	3	2	2	4	5	3	5	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3
129	1	34	4	2	3	3	3	4	3	3	1	1	4	4	2	2	5	3	5	3	1	4	1	3	5
130	1	38	4	2	3	3	5	2	4	5	3	5	4	4	3	1	1	5	3	1	5	5	5	1	3
131	1	64	4	2	3	1	3	5	2	1	4	4	5	5	1	5	2	1	4	3	2	1	1	2	5
132	1	67	4	2	3	4	5	4	5	5	5	4	4	1	3	2	4	2	2	1	1	5	1	2	1
133	1	41	4	2	3	1	1	5	3	3	4	1	2	4	4	4	2	4	4	2	2	5	1	2	4
134	1	40	4	2	3	3	4	4	5	3	3	5	1	2	1	2	3	3	4	3	2	4	2	3	2
135	1	38	4	2	3	2	1	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	1	2	1	2	3
136	1	38	4	2	3	2	1	2	1	1	1	3	2	3	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3
137	1	38	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3	1	1	3	2	2	1	1	3

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable:2 Satisfacción al Usuario																			
						Ambiente de Trabajo										Interacción						Bienestar			
						Percepción										Entendimiento Expectativa Laboral						Percepción			
						PSU-1	PSU-2	PSU-3	PSU-4	PSU-5	PSU-6	PSU-7	PSU-8	PSU-9	PSU-10	PSU-11	PSU-12	PSU-13	PSU-14	PSU-15	PSU-16	PSU-17	PSU-18	PSU-19	PSU-20
138	1	32	4	2	3	1	1	1	1	3	3	3	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	3	2	2
139	1	37	4	2	3	1	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	3	1	3	2	3	3	3	1	1
140	1	33	4	2	3	2	3	1	3	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2
141	1	36	4	2	3	1	3	1	3	3	2	2	3	2	3	1	3	1	1	1	1	2	3	2	3
142	1	32	4	2	3	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	1
143	1	37	4	2	3	2	3	1	1	3	3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3
144	1	38	4	2	3	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2
145	1	38	4	2	3	1	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	3	2	3	1	2	3
146	1	42	4	2	3	1	1	2	2	1	3	1	2	3	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	3
147	1	56	4	2	3	1	3	1	2	3	1	2	1	1	1	1	3	2	1	3	2	2	2	1	2
148	1	45	4	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	3	1	3
149	1	47	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1
150	1	38	4	2	3	2	2	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1
151	1	69	3	2	2	3	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1	3	3	1	3	1	1	3	3	2
152	1	38	3	2	2	1	3	1	2	2	3	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2
153	2	49	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	2	3	3
154	1	44	3	2	2	1	3	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1
155	1	33	3	2	2	1	1	3	3	2	1	3	1	3	1	1	3	2	1	3	1	2	2	1	1
156	1	38	4	2	3	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	3	1	1	3	1	3	3
157	1	41	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2
158	1	38	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	3	1	3	3	2	1
159	1	38	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
160	2	61	3	2	2	2	1	1	1	3	3	1	1	3	2	3	3	1	2	3	1	3	3	2	3

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable:2 Satisfacción al Usuario																			
						Ambiente de Trabajo										Interacción						Bienestar			
						Percepción										Entendimiento Expectativa Laboral						Percepción			
						PSU-1	PSU-2	PSU-3	PSU-4	PSU-5	PSU-6	PSU-7	PSU-8	PSU-9	PSU-10	PSU-11	PSU-12	PSU-13	PSU-14	PSU-15	PSU-16	PSU-17	PSU-18	PSU-19	PSU-20
161	1	36	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	1
162	1	42	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	1	2
163	1	46	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	1	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2
164	1	36	3	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	2	1	3	3	2	1	1	2	2	2	1	3
165	1	46	3	2	2	1	2	3	1	3	1	3	3	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1
166	1	63	3	2	2	1	3	1	3	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	1	2	1	3	3	3
167	1	38	4	2	3	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	1	2	3	3	3
168	1	38	3	2	2	2	1	3	1	1	2	2	3	2	3	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1
169	1	38	3	2	2	2	3	1	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	3
170	1	38	3	2	2	2	2	3	2	1	3	3	1	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	1	3
171	1	38	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	1	3	2	2	1	3	1	3	1	3	1
172	1	38	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	3
173	1	56	3	2	2	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2	3
174	1	42	3	1	2	1	2	1	3	2	3	1	1	3	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1
175	1	39	4	1	3	1	1	3	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2
176	1	56	4	1	3	3	1	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2
177	1	67	4	1	3	2	1	3	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2	3	3	3	1	3	3
178	1	40	4	1	3	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1
179	1	38	4	1	3	2	3	1	2	3	1	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	3	3	1	1
180	1	38	4	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1
181	1	38	4	1	3	2	2	4	4	4	1	2	4	1	1	5	4	5	4	1	1	1	4	3	5
182	1	38	4	1	3	4	4	2	4	3	4	4	5	1	4	4	4	1	2	5	1	1	4	2	4
183	1	38	4	1	3	2	1	4	4	2	1	1	5	2	5	5	3	5	5	2	5	2	5	2	2



ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable:2 Satisfacción al Usuario																			
						Ambiente de Trabajo										Interacción						Bienestar			
						Percepción										Entendimiento Expectativa Laboral						Percepción			
						PSU-1	PSU-2	PSU-3	PSU-4	PSU-5	PSU-6	PSU-7	PSU-8	PSU-9	PSU-10	PSU-11	PSU-12	PSU-13	PSU-14	PSU-15	PSU-16	PSU-17	PSU-18	PSU-19	PSU-20
184	1	38	4	1	3	4	2	1	2	4	5	1	2	4	3	5	4	3	4	2	2	1	1	2	3
185	1	41	4	1	3	4	4	1	3	1	4	2	1	3	2	5	1	2	5	1	3	1	5	3	3
186	1	41	4	1	3	1	5	1	5	2	2	1	1	1	3	2	2	5	3	2	1	5	5	2	4
187	1	38	4	1	3	2	4	4	5	2	3	2	2	2	3	3	5	3	5	2	1	3	3	2	3
188	1	38	4	1	3	5	1	4	3	4	1	3	3	1	2	5	5	5	2	2	1	1	5	3	1
189	1	69	4	1	3	2	1	5	2	4	5	4	5	5	1	3	3	2	2	2	5	4	3	3	4
190	1	38	4	1	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	4	5	4	5	2	3	3	3	3
191	1	35	4	1	3	2	5	5	3	3	3	2	2	3	4	5	5	3	2	3	3	5	4	5	2
192	1	38	4	1	3	2	3	4	5	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	2	5	3	4
193	1	38	4	2	3	4	5	5	2	4	3	4	4	2	2	3	2	4	2	2	3	5	4	4	3
194	1	29	4	1	3	2	3	3	5	3	4	4	3	3	5	5	2	5	5	4	3	2	5	3	3
195	2	38	4	1	3	3	3	5	3	5	2	5	5	2	5	2	3	3	5	2	2	5	2	2	3
196	1	58	4	1	3	3	2	5	4	2	2	2	5	3	4	5	3	5	5	4	3	3	2	4	2
197	1	38	4	1	3	2	3	2	2	3	5	2	3	2	5	4	5	4	3	2	5	5	2	3	2
198	1	28	4	1	3	4	2	2	2	4	2	4	5	4	2	2	2	5	2	5	3	5	3	3	5
199	1	38	4	2	3	2	2	4	5	5	2	5	5	4	4	3	5	3	3	5	3	5	4	5	5
200	1	42	4	1	3	4	5	3	2	3	5	5	2	5	5	2	5	4	2	4	3	5	2	3	4
201	1	40	4	1	3	3	3	2	4	4	4	3	4	2	5	5	5	4	3	4	4	2	3	2	5
202	1	38	4	1	3	3	5	3	4	3	2	3	4	4	3	5	4	4	3	4	2	5	2	2	4
203	2	38	4	1	3	3	5	3	4	5	5	3	4	2	2	2	5	2	2	5	2	4	3	3	5
204	1	38	4	1	3	3	3	3	4	2	3	2	5	3	2	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4
205	1	55	4	1	3	4	4	3	5	2	2	5	3	5	2	2	4	3	2	5	5	3	3	3	4
206	1	38	4	1	3	2	3	2	2	4	2	2	5	5	3	4	5	2	3	4	5	5	5	3	5

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable:2 Satisfacción al Usuario																			
						Ambiente de Trabajo										Interacción						Bienestar			
						Percepción										Entendimiento Expectativa Laboral						Percepción			
						PSU-1	PSU-2	PSU-3	PSU-4	PSU-5	PSU-6	PSU-7	PSU-8	PSU-9	PSU-10	PSU-11	PSU-12	PSU-13	PSU-14	PSU-15	PSU-16	PSU-17	PSU-18	PSU-19	PSU-20
207	1	38	4	1	3	3	4	3	2	5	5	4	4	4	3	2	2	5	2	4	4	5	4	2	2
208	1	56	3	2	2	5	4	2	4	4	2	2	2	3	5	4	4	5	4	2	4	3	2	5	2
209	1	38	3	2	2	4	5	2	5	5	2	5	4	3	5	4	2	3	3	3	4	5	4	3	4
210	1	47	3	2	2	5	5	5	5	3	2	2	4	3	3	4	5	5	5	3	3	2	5	3	5
211	1	38	3	2	2	3	4	4	4	5	4	4	3	5	3	2	3	5	2	2	5	5	5	4	4
212	1	46	3	2	2	3	4	2	3	4	2	5	5	5	2	3	5	5	2	5	5	2	4	4	2
213	1	27	3	2	2	4	3	4	3	2	5	2	3	5	3	4	3	3	3	3	2	3	5	2	2
214	1	42	3	2	2	3	5	3	4	5	3	2	5	4	3	4	5	3	4	4	3	5	2	5	3
215	1	62	4	1	3	5	5	2	2	5	5	3	3	4	2	3	2	4	5	4	5	5	4	5	4
216	1	38	3	2	2	2	4	2	4	4	2	2	5	2	5	2	3	2	5	2	2	5	2	5	3
217	1	38	4	1	3	2	5	5	3	4	3	2	5	4	5	5	5	2	5	5	2	5	2	4	4
218	1	33	4	1	3	2	3	2	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	2	4
219	1	33	4	1	3	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	2	4	5	4	4	3	2	5	2	2
220	1	28	4	1	3	2	3	2	2	4	4	5	4	3	3	4	2	4	3	2	4	4	2	5	2
221	1	39	4	1	3	3	5	5	4	5	4	2	2	3	5	2	2	4	3	4	2	2	4	4	4
222	1	41	4	1	3	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	2	4	2	5	5	5	3	3	3
223	1	38	3	2	2	2	3	2	2	5	2	2	3	5	3	5	4	2	5	3	3	4	2	2	4
224	1	38	4	1	3	5	2	5	3	4	5	5	5	2	5	3	4	2	2	5	3	5	4	2	5
225	1	38	4	1	3	2	4	2	5	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	5	4	3	2	3	2
226	1	45	4	1	3	4	3	3	5	2	5	3	5	2	2	3	4	4	5	2	5	2	4	3	3
227	2	61	4	1	3	3	5	4	3	4	3	4	3	5	5	2	2	2	5	5	5	4	4	3	5
228	1	36	4	1	3	2	5	3	4	4	3	5	4	5	3	4	2	4	2	5	3	2	3	4	2
229	1	45	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	2	2	2	5	4	2	2	3	4	3	4	2	3

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable:2 Satisfacción al Usuario																			
						Ambiente de Trabajo										Interacción						Bienestar			
						Percepción										Entendimiento Expectativa Laboral						Percepción			
						PSU-1	PSU-2	PSU-3	PSU-4	PSU-5	PSU-6	PSU-7	PSU-8	PSU-9	PSU-10	PSU-11	PSU-12	PSU-13	PSU-14	PSU-15	PSU-16	PSU-17	PSU-18	PSU-19	PSU-20
230	1	29	3	2	2	3	4	5	2	4	3	5	3	5	2	4	4	2	4	4	2	2	2	3	3
231	1	36	3	2	2	3	4	2	3	3	3	5	3	2	2	5	3	2	4	4	4	5	4	2	2
232	1	28	3	2	2	2	3	5	2	4	4	3	2	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
233	1	42	3	2	2	3	4	2	3	5	2	5	3	3	2	4	4	4	4	2	5	3	5	4	5
234	1	63	4	1	3	2	2	2	4	5	3	4	4	4	2	5	2	5	5	2	2	3	5	2	2
235	1	56	4	1	3	3	4	3	5	4	5	2	2	4	4	3	4	5	3	4	4	2	4	2	5
236	1	31	4	1	3	3	2	4	2	4	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	4	3	2	2
237	1	25	4	1	3	3	4	3	5	5	2	5	5	2	4	2	2	3	4	5	5	5	3	3	2
238	1	26	4	1	3	3	4	4	3	4	2	2	3	2	3	5	4	3	2	2	5	2	3	2	4
239	1	65	4	1	3	3	4	4	4	5	3	3	2	5	4	2	3	3	4	4	2	4	2	3	4
240	1	64	4	1	3	5	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	4	3	4
241	1	38	4	1	3	3	2	2	2	5	2	5	5	3	4	4	2	3	3	2	4	3	4	5	5
242	1	68	4	1	3	2	4	3	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	4	5	5
243	2	38	4	1	3	2	2	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	4	5	2	4	2	3	3
244	2	38	4	1	3	4	2	5	3	2	5	5	3	3	3	3	2	4	2	2	4	4	3	2	4
245	1	38	4	1	3	5	2	3	4	2	2	5	2	4	5	5	2	4	4	5	3	4	3	5	2
246	1	38	4	1	3	5	3	4	2	2	3	4	4	3	4	4	5	3	2	2	4	4	3	5	3
247	1	38	4	1	3	3	5	4	3	5	2	2	4	2	5	5	4	4	4	2	5	5	2	4	5
248	1	38	4	1	3	5	2	4	5	2	4	5	3	5	3	5	3	4	2	2	5	2	2	5	5
249	1	27	4	1	3	5	2	4	3	2	2	4	4	4	5	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3
250	1	38	4	1	3	4	4	3	2	5	4	2	4	2	3	4	4	5	2	2	4	4	5	5	4
251	1	38	4	1	3	4	2	3	5	3	4	2	4	2	3	3	3	4	3	5	2	4	2	4	2
252	1	38	4	1	3	2	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	5	3

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable:2 Satisfacción al Usuario																			
						Ambiente de Trabajo										Interacción						Bienestar			
						Percepción										Entendimiento Expectativa Laboral						Percepción			
						PSU-1	PSU-2	PSU-3	PSU-4	PSU-5	PSU-6	PSU-7	PSU-8	PSU-9	PSU-10	PSU-11	PSU-12	PSU-13	PSU-14	PSU-15	PSU-16	PSU-17	PSU-18	PSU-19	PSU-20
253	1	39	4	1	3	5	3	3	4	2	2	2	5	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	2
254	1	28	4	1	1	2	2	5	3	5	4	3	5	3	2	2	3	2	5	5	3	3	2	5	2
255	1	39	4	1	3	4	2	5	4	2	4	4	3	5	4	2	3	5	4	3	4	3	4	4	5
256	1	31	4	1	3	5	5	2	4	4	5	3	4	4	2	4	2	5	3	3	2	3	5	4	5
257	1	65	4	1	3	3	2	3	3	3	4	2	5	4	4	2	5	4	3	3	2	2	4	5	3
258	1	32	4	1	3	4	2	4	2	2	2	2	3	2	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4
259	1	35	4	1	3	3	2	5	3	2	2	5	3	5	3	2	2	5	5	3	2	4	5	4	2
260	1	65	4	1	3	4	5	2	3	2	3	3	3	4	3	5	4	5	2	4	2	2	4	4	5
261	1	37	4	1	3	5	2	2	4	5	4	4	2	2	2	4	2	3	4	4	5	5	3	3	2
262	1	24	4	1	3	3	3	5	3	3	4	3	3	5	3	4	5	5	3	2	4	3	3	4	5
263	1	39	4	1	3	5	5	2	2	2	4	2	3	4	2	5	4	2	3	3	2	5	2	3	4
264	1	36	4	1	3	3	2	2	5	2	5	2	3	3	2	4	2	4	2	3	4	5	3	5	4
265	1	32	4	1	3	4	4	4	5	2	3	5	2	2	5	4	2	4	5	4	5	2	2	5	5
266	1	68	4	1	3	5	5	4	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	4	2	4	3	4	4	2
267	1	28	4	1	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	3	3	4	3
268	2	29	4	1	3	4	4	5	4	3	4	2	4	3	2	4	2	4	3	2	3	5	4	2	2
269	1	33	4	1	3	2	5	5	4	3	3	5	3	3	4	2	4	3	2	5	4	3	3	3	3
270	1	52	4	1	3	3	4	4	2	5	4	5	3	2	4	3	4	5	3	3	5	3	4	2	3
271	1	35	4	1	3	2	2	2	4	5	3	2	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	2
272	1	36	4	1	3	5	2	5	2	4	2	2	3	3	4	4	5	5	2	4	3	2	4	4	5
273	1	37	4	1	1	2	3	5	5	4	3	5	5	3	5	3	4	2	5	2	5	2	2	5	4
274	2	32	4	1	3	2	5	4	3	5	2	5	2	3	2	4	2	5	2	3	5	2	3	2	3
275	1	32	3	1	3	2	2	2	3	5	2	4	4	3	3	3	5	5	4	2	4	3	4	5	4

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable:2 Satisfacción al Usuario																			
						Ambiente de Trabajo										Interacción						Bienestar			
						Percepción										Entendimiento Expectativa Laboral						Percepción			
						PSU-1	PSU-2	PSU-3	PSU-4	PSU-5	PSU-6	PSU-7	PSU-8	PSU-9	PSU-10	PSU-11	PSU-12	PSU-13	PSU-14	PSU-15	PSU-16	PSU-17	PSU-18	PSU-19	PSU-20
276	1	60	3	1	3	5	2	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	2	2	4
277	1	39	3	1	3	5	4	2	3	2	5	2	5	5	3	2	5	2	3	5	4	5	4	4	4
278	1	41	3	1	3	5	5	2	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	2	4	3	5	2	2	4
279	2	42	4	1	3	5	2	5	3	5	2	4	4	2	4	2	2	2	3	5	5	3	2	3	3
280	1	56	4	1	3	2	4	4	3	2	2	4	3	5	2	2	3	4	2	4	3	4	5	3	5
281	1	28	3	1	3	3	3	2	5	4	4	4	5	4	5	5	2	2	3	2	3	3	5	5	3
282	1	41	4	1	3	4	5	4	4	3	4	3	5	5	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	4
283	2	33	3	1	3	4	2	3	4	3	4	2	2	3	5	3	3	5	2	3	5	4	3	2	4
284	1	34	4	1	3	4	5	2	5	3	2	2	2	5	3	5	2	5	3	3	4	5	3	2	4
285	1	29	3	1	3	2	5	2	3	2	2	2	4	3	2	2	5	4	5	5	4	4	4	3	4
286	2	61	4	1	3	2	2	4	4	4	3	2	5	3	2	5	5	5	3	2	5	4	3	3	4
287	1	28	3	2	2	3	5	3	5	5	2	3	4	3	4	5	2	2	4	5	2	2	5	3	3
288	1	32	3	2	2	3	5	5	2	5	2	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	2	3	4	5
289	1	37	3	2	2	3	3	5	3	4	5	2	5	4	5	5	5	2	5	4	3	2	5	5	3
290	1	42	3	2	2	5	2	3	2	5	5	4	2	5	5	5	4	5	3	5	3	2	4	5	2
291	1	41	3	2	2	4	5	5	4	2	2	2	5	5	3	2	2	5	3	3	4	2	4	4	3
292	1	38	3	2	2	5	3	5	3	3	5	4	4	5	2	5	2	5	5	3	4	2	3	2	3
293	1	56	3	2	2	3	4	5	4	2	3	2	5	3	2	4	5	5	3	2	4	5	2	3	5
294	1	42	3	2	2	2	3	4	2	4	5	4	5	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5
295	1	38	3	2	2	3	3	4	5	4	3	3	5	5	4	3	3	3	3	2	3	4	5	4	5
296	1	41	3	1	2	3	4	5	2	3	2	4	5	2	5	2	3	3	5	4	4	2	5	5	5
297	1	38	3	2	2	5	5	3	5	4	2	2	4	3	5	4	4	3	2	2	3	3	4	3	4
298	1	46	3	2	2	4	5	2	2	4	4	4	4	2	2	5	2	5	3	2	3	4	4	4	2

ENCUESTA	SEXO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	CONDICION	CARGO	Variable:2 Satisfacción al Usuario																			
						Ambiente de Trabajo										Interacción						Bienestar			
						Percepción										Entendimiento Expectativa Laboral						Percepción			
						PSU-1	PSU-2	PSU-3	PSU-4	PSU-5	PSU-6	PSU-7	PSU-8	PSU-9	PSU-10	PSU-11	PSU-12	PSU-13	PSU-14	PSU-15	PSU-16	PSU-17	PSU-18	PSU-19	PSU-20
299	1	48	3	2	2	3	2	4	5	5	3	4	2	4	2	4	3	4	5	5	2	5	4	3	3
300	1	38	3	2	2	5	4	4	4	2	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4
301	1	33	3	2	2	2	2	3	5	4	4	2	3	4	2	2	3	4	5	4	2	2	2	2	2
302	1	28	3	2	2	4	2	3	3	5	5	3	3	3	2	4	4	3	5	4	5	4	2	4	2